



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI HOTELLIN VASTAANOTOSSA

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma  
Majoitustoiminta  
Opinnäytetyö  
Syksy 2014  
Anna-Kaisa Puittinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

PUITTINEN, ANNA-KAISA: Työyhteisön hyvinvointi  
hotellin vastaanotossa

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 50 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2014

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää työyhteisön hyvinvoinnin tämänhetkinen tila erään hotellin vastaanotossa. Tavoitteena on kartoittaa, millaisiin asioihin työntekijät ovat tyytyväisiä, ja mitkä alueet kaipaavat huomiota. Tutkimustulosten perusteella yritykselle ehdotetaan kehittämistoimenpiteitä työhyvinvoinnin parantamiseksi. Toimeksiantajan toiveesta toimeksiantajan esittely jätetään opinnäytetyöstä pois. Tutkimus tehdään nimettömänä toimeksiantajalle.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsitellään matkailualalla työskentelyä ja työhyvinvoinnin osa-alueita. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa on mukana kvantitatiivisia piirteitä. Tutkimus suoritetaan kyselylomaketta apuna käyttäen. Tutkimukseen osallistuu kuusi hotellin vastaanottovirkailijaa.

Tutkimuksen tulosten perusteella hotellin vastaanoton työyhteisö on pääosin tyytyväinen työyhteisön toimivuuteen ja yhteistyöhön. Työyhteisön ilmapiiri on avoin ja kannustava, ja työtovereiden tuki työntekijöille arvokasta. Työniloa työntekijät saavat erityisesti työtovereiltaan, positiivisista asiakaskohtauksista ja palautteista. Työn sesonkiluontoinen kiire ja työtehtävien määrä aiheuttavat ajoittain stressin tunnetta työntekijöissä. Myös huoli miehityksen järjestämisestä ja vapaapäivien menettämisestä sesonkiaikaan vaikuttavat työhyvinvointiin negatiivisesti. Työhyvinvointia alentavat kuumuus kesäisin, puutteet ilmastoinnissa sekä työvälineiden huono kunto. Myös työn arvostuksen osoitusten vähyys alentaa työhyvinvointia.

Tulosten perusteella annetaan kehittämissuhteita toimeksiantajalle työyhteisön hyvinvoinnin parantamiseksi.

Asiasanat: työhyvinvointi, työyhteisö, työilmapiiri, matkailuala

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

PUITTINEN, ANNA-KAISA: Employee well-being in hotel reception

Bachelor's Thesis in Hotel Management, 50 pages, 10 pages of appendices

Autumn 2014

## ABSTRACT

---

The purpose of this thesis is to explore the current situation regarding wellbeing at work in a particular hotel reception area. The aim is to examine which areas at work employees are satisfied with and which areas need attention. Another aim is to suggest development ideas for the company based on the results of the study. At the client's request the hotel in question is not presented by name in the study. The study is conducted anonymously for the client.

The theoretical part of the thesis deals with working in the tourism industry and the themes of well-being at work. The study is qualitative with some quantitative features. The study is conducted using a survey questionnaire. Six hotel receptionists take part in the study.

Based on the results, the reception employees are, for the most part satisfied with the functionality and co-operation in the work community. The work atmosphere is open and supportive and the support of colleagues is valuable to the employees. The employees get pleasure from co-workers, positive feedback and positive encounters with customers. The seasonal nature of the tourism industry and the amount of work assignments make employees feel occasionally stressed. Well-being at work is negatively affected by concerns about the number of employees needed and losing days off. Well-being is also affected negatively by heat in the summer, lack of air conditioning and poor condition of work tools. Lack of appreciation also decreases the feeling of well-being at work.

Based on the results the client is given development ideas on how to improve work well-being in the work community.

Key words: work well-being, work community, work atmosphere, tourism industry

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja työn rooli ihmisen elämässä	1
1.2	Työskentely matkailualalla	2
1.3	Vastaanottovirkailijan työtehtävät	3
2	HYVINVOINNIN MERKITYS JA TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT	5
2.1	Työhyvinvointi	5
2.2	Työn merkitys	7
2.3	Yksilöt muodostavat työyhteisön	7
2.4	Työhyvinvoinnin portaat ja psykofysiologiset perustarpeet	8
2.5	Turvallisuuden tarve	10
2.6	Liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet	11
3	TOIMIVA TYÖYHTEISÖ JA HYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN	14
3.1	Toimivan työyhteisön piirteet	14
3.2	Kiireen ja stressin kokeminen työyhteisössä	15
3.3	Onnistumisen ilo ja huumori työpaikalla	16
3.4	Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä	17
3.5	Työhyvinvoinnin johtaminen ja palautteen merkitys	18
3.6	Työhyvinvoinnin kehittäminen	19
3.7	Työterveyshuolto ja työntekijän panostus hyvinvointiinsa	20
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON KERUU	22
4.1	Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen menetelmän yhdistäminen	22
4.2	Tapaustutkimus ja kyselytutkimus	23
4.3	Kyselylomakkeen laatiminen	25
4.4	Aineiston analysointi teemoittelun avulla	26
5	TUTKIMUSTULOKSET	
5.1	Kyselylomakkeen muotoilu	28
5.2	Oma työ ja työn vaativuus	28
5.3	Kiire ja työnjako	29
5.4	Toimeentulo ja turvallisuus	31
5.5	Työyhteisön toimivuus	31
5.6	Päätöksenteko ja tiedonkulku	32
5.7	Esimiestyö ja palautteenanto	33

5.8	Avoimet kysymykset	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
6.1	Työtovereiden merkitys, kiire ja miehitys	37
6.2	Työympäristön lämpötila ja turvallisuus	39
6.3	Omat työtehtävät ja asiakkaiden tuoma ilo	40
6.4	Puutteet arvostuksen osoituksissa ja tiedonkulussa	41
7	YHTEENVETO JA POHDINTAA	44
7.1	Työhyvinvoinnin tila ja kehittämis ehdotukset	44
7.2	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusehdotukset	45
7.3	Lopuksi	47
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	51

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja työn rooli ihmisen elämässä

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaiseksi tutkimuskohteena olevan hotellin vastaanottovirkailijat kokevat työhyvinvointinsa tilan. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan nimetä mahdollisia ongelmakohtia ja kehittämistä vaativia alueita. Samalla kartoitetaan, mihin vastaanottovirkailijat ovat työssään tyytyväisiä. Tulosten perusteella voidaan tarvittaessa ehdottaa kehittämistoimenpiteitä työhyvinvoinnin tilan parantamiseksi.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ensimmäisessä osiossa käsitellään työhyvinvointia käsitteenä sekä sen merkitystä yksilön, työyhteisön ja koko organisaation kannalta. Teorian toinen osuus käsittelee tutkimusmenetelmää, tutkimuksen tuloksia, johtopäätöksiä sekä kehittämisehdotuksia.

Työn merkitys ja rooli vaihtelevat ihmisten elämässä, joten työ ei ole yksiselitteinen käsite. Työnteko on ihmisille sekä yhteiskunnalle tärkeää, ja sen merkitys on vaihdellut aikojen kuluessa. Myös työhyvinvointi on ilmiönä vaihteleva. Työ ja hyvinvointi liittyvät kiinteästi toisiinsa. Työtä tehdään monin eri tavoin, ja sen suhde vapaa-aikaan on muuttunut. Työstä on muodostunut osa ihmisen identiteettiä, ja sen rooli vaihtelee välttämättömästä pakosta aina kutsumukseen saakka. Työn nykyinen käsite vakiintui 1800-luvun jälkipuoliskolla, ja 1900-luvun lopulla teemaksi nousi jälkiteollinen yhteiskunta sekä tietoon perustuvat tuotantorakenteet ja toimintamallit. Jälkiteollinen yhteiskunta loi palvelutalouden, ja samalla tietotyö muutti työn luonnetta merkittävällä tavalla. Työssä viihtyminen ja työnteon rooli ovat huomion arvoisia asioita, sillä työn merkitys yhteiskunnalle ja sen toimivuudelle on suuri. Työtä on alettu pitää merkittävänä arvona monissa kulttuureissa. Työn ja vapaa-ajan välille ei voi enää vetää yhtä selkeää rajaa kuin aiemmin. (Sinokki & Virtanen 2014, 9-23.)

Työhyvinvointi on tärkeää työntekijöiden sitouttamisen kannalta, ja se voi olla myös vahva kilpailutekijä. Hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut. Kolikolla on myös kääntöpuolensa: huonosti voiva työntekijä sairastelee eikä ole

motivoitunut tai sitoutunut työhönsä. Tällöin työn laatu ja tehokkuus kärsivät. Työhyvinvointi on hyvin ajankohtainen aihe. Säästöt ja leikkaukset vaikuttavat väistämättä työpäivien sisältöön, ja tätä kautta myös työhyvinvointiin. Työolo- ja ihmissuhteet muuttuvat ja työelämä vaatii jatkuvasti uusien taitojen oppimista teknologian kehittyessä. Muutoksista huolimatta on tärkeää, että työyhteisössä vallitsee terve, avoin ja luottavainen ilmapiiri, ja työntekijät voivat nauttia turvallisista ja terveellisistä työ-olosuhteista. Esimiehellä on suuri rooli työhyvinvoinnin edistäjänä, ja hänen on oltava tietoinen hyvinvoinnin tilasta. (Sinokki & Virtanen 2014, 9-23.)

## 1.2 Työskentely matkailualalla

Matkailuala on alati kasvava ala, joka työllistää paljon ihmisiä ympäri maailmaa ja vaikuttaa yhteiskuntaan globaalilla laajuudella. Ammattien määrä alalla jatkaa kehitystään, ja erilaisia työtehtäviä on paljon. Matkailualalla työskentely on usein itsenäistä, sesonkiluonteista ja osa-aikaista. Tulotaso alalla on usein matala eikä työtä matkailualalla arvosteta kovinkaan paljon. Työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, vastuunkantoa, joustavuutta sekä monenlaista osaamista. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on suuri merkitys työn onnistumisen kannalta. Työntekijän osaaminen ja suoriutuminen työssään vaikuttavat yrityksen talouteen ja samalla myös alueen vetovoimaisuuteen. (Valkonen & Veijola 2008, 9-24.)

Asiakaspalvelu eroaa monista muista aloista siinä mielessä, että tarjotun tuotteen tuottaminen ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Laadukas asiakaspalvelutyö, kokemuksen välittäminen sekä kyky kohdata ja palvella erilaisia asiakkaita vaatii ammattitaitoa. Miellyttävä, ystävällinen ja avulias suhtautuminen asiakkaisiin on tärkeä ominaisuus matkailualalla työskentelevillä ihmisillä. Myös ulkoisella olemuksella on merkitystä. Siisti ja huoliteltu olemus antaa hyvän kuvan sekä työntekijästä että hänen edustamastaan yrityksestä. (Tarssanen 2009, 24-35. Pakkanen 2009, 4-19.)

Palveluja suunniteltaessa asiakkaiden yksilölliset tarpeet on syytä ottaa huomioon. Kulttuurierojen tunteminen on tärkeää. Kiireisenäkin päivänä työntekijän tulee osata tulkita asiakkaiden tarpeita ja muunnella palveluja tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaiden odotusten täyttyminen on viime kädessä matkailutyöntekijöiden vastuulla. Kaikki ei aina kuitenkaan suju asiakkaan odotusten mukaan, ja matkalla usein kohdataan pettymyksiä. Asiakaspalvelutyön merkitys kasvaa tällöin entisestään. Tilanteen kääntäminen voitoksi vaatii luovuutta ja rautaista ammattitaitoa. Asiakkaan odotukset ja todellisuus on saatava kohtaamaan. Sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä asiakkaita on palveltava samalla ammattitaidolla ja ilolla. Työ on haastavaa tasapainoilua. Alalla työskentelevä joutuu usein tekemään emotionaalista työtä ja muokkaamaan omia tunteitaan. Asiakkaan positiivista mielialaa on pyrittävä pitämään yllä tilanteessa kuin tilanteessa. (Tarssanen 2009, 24-35. Pakkanen 2009, 4-19.)

### 1.3 Vastaanottovirkailijan työtehtävät

Toimeksiantajan toiveesta toimeksiantajan esittely on jätetty opinnäytetyöstä pois. Toimeksiantajan luvalla vastaanottovirkailijoiden keskeisimmät työtehtävät yrityksessä on kuvailtu.

Vastaanottovirkailijan keskeisin työtehtävä työvuorosta riippumatta on asiakkaiden palveleminen. Asiakkaita palvellaan kasvotusten, puhelimitse sekä sähköpostitse. Osa huonevarauksista tulee sähköisten varauskanavien kautta, joten vastaanottovirkailijan työhön kuuluu myös varausten siirto hotellin varausjärjestelmään. Asiakkaan sisään kirjautumisen ja ulos kirjautumisen lisäksi asiakasta palvellaan koko hänen majoituksensa ajan. Myös palautteen vastaanottaminen, sen kysyminen ja siihen reagoiminen kuuluvat vastaanottovirkailijan työtehtäviin. Vastaanottovirkailijat tekevät hotellissa myyntityötä kuten vastaavat asiakkaiden tiedusteluihin ja laativat majoitustarjouksia sekä -vahvistuksia. Jokainen vastaanottovirkailija huolehtii työvuoronsa aikana vastaanoton rahaliikenteestä. Virkailijat huolehtivat vastaanoton lisäksi aulabaarin toiminnasta sekä aamiaisesta. Aamiaisen valmistus ja aamiaisen sujuvuudesta huolehtiminen ovat keskeisiä työtehtäviä varsinaisen vastaanottotyön lisäksi. Yövuoron tehtäviin kuuluu aamiaisen valmistaminen ja aamuvuoron tehtäviin aamiaisen hoitaminen ja poiskorjaaminen. Virkailijat osallistuvat myös ruokatilausten laatimiseen. Keittiön, aulan, aamiaistilojen sekä sosiaalitilojen siisteydestä huolehtiminen kerroshoidon apuna kuuluvat myös



vastaanottovirkailijoiden vastualueisiin. Hiljaisina viikonloppuina virkailijat osallistuvat majoitusta jatkavien hotellihuoneiden siistimiseen. Työvuorossa työskennellään pääsääntöisesti yksin, joten vastaanottovirkailija on vastuussa koko talosta sekä omasta että asiakkaiden turvallisuudesta. Turvallisuuden valvonta ja ennaltaehkäisevä toiminta kuuluvat jokapäiväiseen työhön.

## 2 HYVINVOINNIN MERKITYS JA TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT

Hyvinvointi ei ole yksiselitteinen käsite, ja ihmiset kokevat ja määrittelevät hyvinvoinnin eri tavoin. Hyvinvointiin liittyvät olennaisesti inhimillisten perustarpeiden tyydyttäminen sekä sosiaalisten ja psyykkisten tarpeiden tyydyttäminen. (Sinokki & Virtanen 2014, 24-31.)

### 2.1 Työhyvinvointi

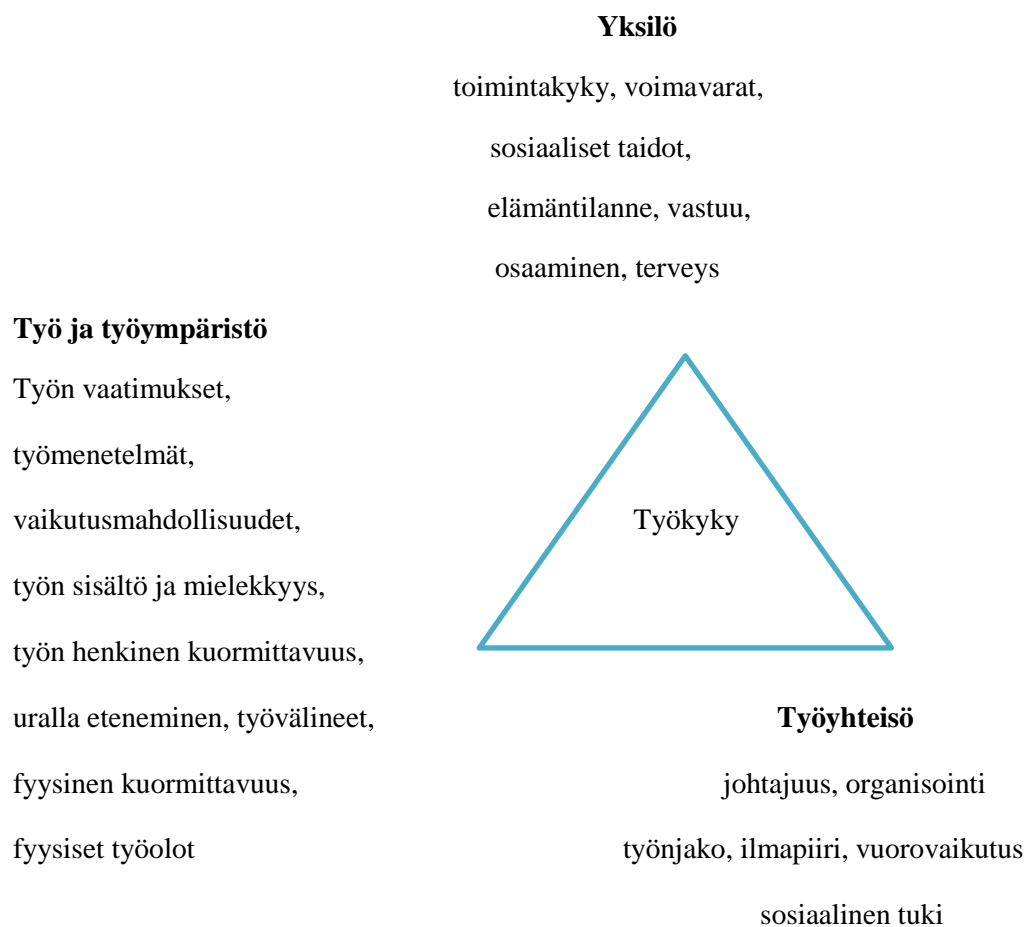
2000-luvulla työhyvinvointia on pohdittu fyysisestä, sosiaalisesta ja psyykkisestä näkökulmasta. Fyysisellä työsuojelulla tarkoitetaan yksilön terveyttä, kuntoa ja jaksamista. Työpaikalla se kohdistuu fyysiseen turvallisuuteen ja työsuojeluun. Sosiaalisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan yhteisöllisyyttä, työtovereita ja tiimityöskentelyn muotoja. Työpaikalla sosiaalista hyvinvointia mitataan muun muassa tarkkailemalla työilmapiiriä. Psyykkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilön osaamisen ja oman työn arvostamista sekä osaamisen kehittämistä. Työpaikalla psyykinen hyvinvointi voi näkyä luottamuksena sekä yhteisinä sopimuksina ja pelisääntöinä. Mielekäs työ, turvallinen ja terveyttä edistävä sekä työuraa tukeva työympäristö ja työyhteisö synnyttävät työhyvinvointia. Työhyvinvointi on itseisarvo, joka vaikuttaa tehokkuuteen ja talouteen. Työ vahvistaa ihmisen itsetuntoa ja antaa merkitystä elämälle. (Sinokki & Virtanen 2014, 24-31.)

Työhyvinvointi on ajankohtainen aihe, joka nousee tänä päivänä voimakkaasti esille työelämään liittyvissä keskusteluissa. Se on osa jokapäiväistä työntekoa, ja työhyvinvoinnin edistäminen olennainen osa esimiestyötä. Työhyvinvointi ei ole irrallinen toiminta työmaailmassa vaan tärkeä osa henkilöstöpolitiikkaa ja kehittämistoimintaa. On myös tärkeää, että yksilö panostaa itse omaan hyvinvointiinsa. Työntekijöiden jaksamisen ja pidemmän työuran kannalta on oleellista tutkia, miten työhyvinvointia voidaan edistää ja ylläpitää. Työhyvinvoinnilla on myös selkeä yhteys yrityksen taloudelliseen tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen. Työnantajan tulisi panostaa työntekijöiden turvallisuuteen ja terveelliseen työntekoon. (Sinokki & Virtanen 2014, 24-31.)

Psyykkinen kuormitus työelämässä on viime vuosikymmeninä lisääntynyt. Erilaiset pettymykset voivat tuottaa ohimeneviä ja luonnollisia masennuksen tunteita, mutta pahimmillaan esimerkiksi pitkittynyt työstressi yhdistettynä muihin negatiivisiin elämäkokemuksiin johtaa vakavaan masennustilaan.

Heikentyneeseen psyykkiseen hyvinvointiin johtavat epäasiallinen kohtelu työpaikalla, epäoikeudenmukaiseksi koettu päätöksenteko, kohtuuttomat vaatimukset työnteossa, huono työilmapiiri, tuen puute sekä epävarmuus tulevista. Työntekijän oma panostus henkiseen hyvinvointiinsa on tärkeää, mutta masennusta ja työkyvyttömyyttä on tärkeää ehkäistä myös työpaikoilla. (Työterveyslaitos 2013.)

Pirkko Vesterinen (2006, 30-31) toteaa yksilön, työyhteisön ja työympäristön ominaisuuksien vaikuttavan ihmisen työkykyyn.



Kuvio 1. Kokonaisvaltaisen työkyvyn käsite. Vesterinen. 2006, 31.

## 2.2 Työn merkitys

Pekka Hämäläinen (2005, 30) toteaa ihmisen kokoisen työyhteisön rakentuvan ensisijaisesti ihmisen arvolle. Ihanteellisessa työyhteisössä ihmisen merkitys ja arvo asetettaisiin tuottavuuden, tulostavoitteiden ja taloudellisen hyödyn edelle. Yksilöllinen hyvinvointi ja arvostetuksi ja hyvin kohdelluksi tuleminen auttavat ihmistä jaksamaan paremmin. Hyvinvoiva työntekijä osaa myös arvioida omat voimavaransa paremmin ja pitää puoliaan. Samalla ihminen motivoituu antamaan oman panoksensa yrityksen hyväksi. Motivaatio katoaa jos ihminen tuntee olevansa organisaation pelinappula ilman vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä. Tämä johtaa yksilön pahoinvoinnin kautta koko työyhteisön pahoinvointiin sekä työn tuloksen heikkenemiseen. (Hämäläinen 2005, 30-31.)

Työhyvinvoinnilla on suuri merkitys organisaation lisäksi koko maan kansantaloudelle. Kokonaistuottavuuden lisäksi hyvinvoiva työvoima vaikuttaa sairaus-, eläke- ja työttömyyskuluihin. Työhyvinvointi vaikuttaa yksilötasolla suorituskyykyyn, urakehitykseen, työllisyyteen, sairauskuluihin, ansiotasoon ja tätä myöten elintasoon ja elämänlaatuun. Työhyvinvointia lisäämällä henkilöstön voimavarat, motivaatio, sitoutuminen sekä innovatiivisuus paranevat ja sairaus- ja tapaturmakustannukset laskevat. Tuottavuus ja työn laatu paranee, joka puolestaan vaikuttaa koko organisaation kannattavuuteen. Viimeisimpien tutkimusten mukaan työhyvinvointi Suomessa on parantunut. Työssä jaksetaan paremmin ja työelämässä halutaan pysyä pidempään. (Sinokki & Virtanen 2014, 143-145.)

## 2.3 Yksilöt muodostavat työyhteisön

Työyhteisö syntyy yksilöistä, joten kokonaisen tiimin johtamisessa tulisi muistaa myös yksittäisten työntekijöiden ohjaus. Henkilökohtaiset kehityskeskustelut ja vapaamuotoinen päivittäisjohtaminen ovat tärkeässä roolissa vaikka tiimillä olisi yhteiset tavoitteet. Työntekijän kokema arvostuksen tunne syntyy sekä kollektiivisesta arvostuksesta että henkilökohtaisena arvostuksena. Tasapainottelu yksilön ja yhteisön huomioimisen välillä on yksi esimiehen haasteista. Työyhteisöä on tarpeellista tarkastella yksilöiden muodostamana kokonaisuutena,

jossa kaikilla on omanlaisia piirteitä. Nämä piirteet vaikuttavat yhteisön toimivuuteen ja tuottavuuteen. (Sundvik 2006, 12-21.)

Motivaatioon vaikuttavat yksilöiden erilaiset tarpeet. Työstä haetaan tyydytystä erilaisiin tarpeisiin, joihin vaikuttavat muun muassa ihmisten elämänvaiheet ja ikä. Motiivit myös uudistuvat ajan myötä. Henkilökohtainen tuntemus ja ajan uhraaminen toisen tuntemaan oppimiselle on tarpeellista, sillä ihmiset kaipaavat asioiden perustelua erilaisista näkökulmista. Koko tiimin tavoittamisessa kaikille sopivan kommunikaatiotyylin löytäminen on tärkeää. (Sundvik 2006, 12-21.)

Työntekijät kiinnittävät huomiota erilaisiin asioihin, joten työtyytyväisyyden kokeminen on yksilöllistä. Työtyytyväisyyttä ja motivaatiota lisääviä tekijöitä ovat Herzbergin (2003) mukaan saavutukset työssä ja saavutuksista ansaittu tunnustus, kehittymismahdollisuudet, vastuu, ylennys ja työ itsessään.

Työtytymättömyyttä saattavat aiheuttaa puutteet seuraavissa tekijöissä: palkkaus, yrityspolitiikka, johto, työyhteisön ilmapiiri, asema ja turvallisuus. (Herzberg 2003, 9.)

## 2.4 Työhyvinvoinnin portaat ja psykofysiologiset perustarpeet

Päivi Rauramon (2008, 9) kuvaama Työhyvinvoinnin portaat-malli perustuu Abraham Maslowin tarvehierarkia-teoriaan, jonka mukaan ihmisen hyvinvoinnin edellytys on tiettyjen tarpeiden tyydyttyminen työssä ja elämässä. Tarvehierarkia jaetaan viiteen eri osaan, joita ovat psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve.

Työhyvinvoinnin portaat-malliin on yhdistetty sisältöjä jo olemassa olevista työkyvyn ylläpito- ja työhyvinvointimalleista Maslowin hierarkian mukaisesti. Mallia voidaan käyttää apuna sekä yksilön että työyhteisön ja koko organisaation työhyvinvoinnin kehittämisessä. (Rauramo 2008, 9-34.)

Psykofysiologiset perustarpeet tyydytetään silloin kun työkuormitus on työntekijälle sopiva, ja työ mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan. Sopiva kuormitus ja haasteet edistävät elimistön terveyttä ja työkykyä. Kokonaiskuormitus muodostuu yhdessä vapaa-ajan kanssa, jolloin tasapainoinen palautuminen työstä

on tärkeää. Kuormituksen kokeminen on yksilöllistä. Fyysistä kuormitusta voidaan helpottaa työn organisoinnilla sekä tilojen ja välineistön suunnittelulla ja tarpeellisella opastuksella. Työn sisällön toistuviin ja yksipuolisiin liikkeisiin tulisi kiinnittää huomiota mahdollistamalla riittävä tauotus ja liikkeiden vaihtuvuus. Istumatyössä ja näyttöpäätetyössä tulisi huomioida ergonomia, valaistus sekä mahdollisuus liikkua työtehtävien välillä. Psykofysiologisiin perustarpeisiin kuuluvat myös laadukkaan ja monipuolisen ravinnon sekä riittävän liikunnan lisäksi sairauksien ehkäisy ja hoito. Työterveyshuollolla on suuri merkitys psykofysiologisten perustarpeiden tukemisessa. (Rauramo 2008, 35-74.)

Psykososiaalinen kuormitus muodostuu työn johtamisesta ja organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä. Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat lisääntyneet huomattavasti viime vuosikymmeninä. Työyhteisön johdon on tärkeää sitoutua työolojen havainnoimiseen ja kehittämiseen. Psykososiaalista hyvinvointia edistetään kehittämällä työn ja kiireen hallintaa, lisäämällä työn mielekkyyttä ja vaikutusmahdollisuuksia sekä vahvistamalla työilmapiiriä. (Rauramo 2008, 35-74.)

Vuosina 2014-2015 Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (EU-OSHA) Terveellinen työ-kampanjan teemana on työstressin sekä muiden psykososiaalisten riskien hallinta. Euroopan laajuisessa kampanjassa pyritään saamaan maat keskustelemaan työperäisestä stressistä, työn psykososiaalisista riskeistä sekä siitä, kuinka niihin voidaan puuttua. Työperäinen stressi on toiseksi yleisin terveysongelma Euroopassa ja mielenterveyden häiriöistä aiheutuvat kustannukset ovat suuria. Kampanjan tavoitteena on osoittaa, että psykososiaalisiin riskeihin sekä työperäiseen stressiin voidaan puuttua yhtä järjestelmällisesti kuin esimerkiksi työturvallisuuteen liittyviin epäkohtiin. (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2014.)

Matkailualalla psykofysiologisten tarpeiden tyydyttämiseen voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi kehittämällä työn ja kiireen hallintaa, sillä alalla työskentely on usein hektistä. Muun muassa vastaanottovirkailijoiden työpäivään sisältyy näyttöpäätetyötä, joten ergonomiasta, valaistuksesta ja liikkumisesta työtehtävien välillä on huolehdittava. Kiireisessä työssä myös riittävä tauotus on tärkeää.

## 2.5 Turvallisuuden tarve

Turvallisuuden tarpeeseen liittyvät fyysisesti turvallisen työympäristön lisäksi riittävä toimeentulo ja työpaikan pysyvyys. Lisäksi työyhteisön oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus ovat osa turvallisuuden tarvetta. Huoli työllistymisestä ja toimeentulosta voi haitata hyvinvointia. Työsuhteeseen liittyvä turvattomuuden tunne on lisääntynyt merkittävästi. Myös jatkuvat muutokset työelämässä luovat turvattomuutta ja muutosvastarintaa. Muutoksien vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin on otettava huomioon kun työyhteisössä tapahtuu suuria rakenteellisia muutoksia. Toimivalla viestinnällä ja tiedottamisella on tällöin suuri merkitys. (Rauramo 2008, 85-118.)

Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi on tärkeä osa työtapaturmien torjuntaa. Myös työmatkatapaturmien riskien kartoitus on tarpeellista. Erilaisuuden arvostaminen, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo liittyvät olennaisesti turvallisuuden tunteeseen. Myös työväkivallan mahdollisuus on otettava huomioon vaarojen kartoituksessa. Väkivaltaa voi olla sekä fyysistä että henkistä. Palvelualoilla työntekijä voi toisinaan kohdata hankalia asiakastilanteita, joissa on tärkeää hallita omat tuntemukset ja pyrkiä rauhoittamaan asiakas. (Rauramo 2008, 85-118.)

Perusturvallisuuden järjestäminen ja toimintaohjeiden tuntemus ovat osa väkivaltatilanteiden ehkäisyä. Kriisitilanteiden jälkihoito on äärimmäisen tärkeää työntekijän turvallisuudentunteen palauttamiseksi. Työyhteisön sisällä tapahtuvaan kiusaamiseen, häirintään tai syrjintään on esimiehen puututtava välittömästi Työturvallisuuslain mukaan. (Rauramo 2008, 85-118.)

1990-luvulla psyykkinen kuormitus kiireen, osaamisvaatimusten ja työttömyyden uhan muodossa on kasvanut. Samalla työn fyysinen raskaus ja tapaturmavaarat ovat vähentyneet. Työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä ovat työn raskaus, ergonomiset epäkohdat, työympäristön vaarallisuus, työaikojen kohtuuttomuus, puutteet työjärjestelyissä sekä työilmapiiiriongelmat. Useimmiten työ tukee terveyttä mutta työssä voi myös olla terveydelle haitallisia piirteitä. Nämä piirteet vaihtelevat ammatista riippuen staattisesta lihastyöstä meluun, pölyyn ja väkivallan uhkaan. Myös työtehtävien jatkuva keskeytyminen vaikuttaa

haitallisesti työhyvinvointiin. Oikeanlainen miehitys ja työmitoitus, turvalliset työvälineet ja tilat sekä sujuvat järjestelyt luovat edellytykset turvalliselle työnteolle. Laitteiden ja kalusteiden turvallisuuteen ja ergonomisuuteen, sisäilman laatuun sekä meluhaittoihin tulee myös kiinnittää huomiota. Tapaturmat ja ammattitaudit aiheuttavat taloudellisten menetysten lisäksi huonoa mainetta organisaatiolle. Työvälineiden ja -tilojen kehittämisen lisäksi henkilöstön koulutuksella ja riittävällä tiedottamisella edistetään työturvallisuutta. Työntekijöiden on myös tärkeä osallistua turvallisuuden kehittämiseen. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta, ja samalla myös työntekijä on velvollinen noudattamaan tälle annettuja ohjeita. Varmuus oman työpaikan säilymisestä ja luottaminen tulevaisuuteen vaikuttavat myös olennaisesti turvallisuuden tunteeseen. Epävarmuus tulevasta on yksi suurimpia stressin aiheuttajia. (Sinokki & Virtanen 2014, 171-175.)

Matkailualalla esiintyy paljon osa-aikatyötä ja määräaikaista työsuhteita alan kausiluontoisuuden takia. Huoli toimeentulosta ja työsuhteen jatkumisesta voi haitata hyvinvointia ja luoda turvattomuuden tunteen. Matkailualalla turvallisuuden tarpeeseen liittyy myös riittävä perehdyttäminen turvallisuusasioihin sekä toimintamallit uhkaavien asiakastilanteiden varalta. Alalla esiintyy henkistä kuormitusta, johon vaikuttavat muun muassa kiireinen ilmapiiri ja puutteet työjärjestelyissä ja miehityksessä.

## 2.6 Liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet

Liittymisen tarpeessa korostuvat yhteisöt ja yhteisöllisyys. Yhteisöllisyys ja positiivinen palaute vahvistavat ihmisen itsetuntoa. Työyhteisön ihmissuhteet vaikuttavat työn tuloksellisuuteen, työmotivaatioon ja työhyvinvointiin. Sosiaalinen tuki vaikuttaa olennaisesti työssä jaksamiseen. Koko työyhteisön tulisi sitoutua työolojen kehittämiseen. Ongelmien vattomisen sijaan epäkohdat tulisi pyrkiä poistamaan mahdollisimman nopeasti. Yhteisöllisyydessä nousevat esiin erilaisuuden arvostaminen sekä monikulttuurisuuden ymmärtäminen. Avoin ja luottamuksellinen työilmapiiri vaikuttaa työhyvinvointiin sekä vaatii huolenpitoa ja kehittämistä. Luottamuksen ja tasa-arvon toteutumisessa esimiehen



asettamalla esimerkillä on ratkaiseva rooli. Toimiva työyhteisö tarvitsee jatkuvaa keskustelua ja yhteydenpitoa kokouksien, päiväkirjojen ja muun viestinnän muodossa. (Rauramo 2008, 122-142.)

Matkailualalla, kuten muillakin aloilla, liittymisen tarve on tärkeää. Avoin ja luottavainen ilmapiiri työyhteisössä on suuri merkitys kun työskennellään kohti yhteisiä tavoitteita. Tiiviistä työyhteisöstä voi muodostua työntekijälle toinen perhe.

Arvostuksen tarpeeseen liittyy toisilta ihmisiltä saatu sosiaalinen arvostus sekä itsearvostus. Itsetunnon kehittyminen ja säilyminen edellyttää arvostuksen kokemista ja vastaanottamista. Se, miten jokainen arvostaa itseään ja omaa työtään, vaikuttaa muiden osoittamaan arvostukseen. Yksilölle on merkittävää saada arvostusta erityisesti niiltä tahoilta, jotka hän itse kokee tärkeiksi. Yksilölle on myös tärkeää, että arvostus liittyy olennaisesti hänen osaamiseen ja taitoihinsa. (Rauramo 2008, 143-145.)

Myös matkailualalla arvostuksen kokeminen ja vastaanottaminen on tärkeää. Esimieheltä ansaitulla arvostuksella on erityinen merkitys, mutta myös kollegoiden osoittama arvostus on tärkeää itsetunnolle.

Sekä yhteisön että yksilön oppimisen ja osaamisen tukeminen edistävät itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttymistä. Osaaminen on samalla myös kilpailukyvyn perusta. Uusien asioiden oppimisen olisi tärkeää liittyä päivittäiseen toimintaan. Visiot, tavoitteet, arvot ja toimintatavat muodostavat oppivan organisaation perustan. Oma osaaminen ja oppiminen ovat tärkeää työllistymisen kannalta, mutta ne edistävät myös työn hallintaa, jaksamista sekä hyvinvointia. Oppia voi tekemällä työtä, kouluttautumalla sekä kehittämällä omaa osaamista omaehtoisesti. Omaa osaamistaan, tietoja ja taitoja on hyvä myös jakaa työyhteisön sisällä. (Rauramo 2008, 143-170.)

Henkilöstön ikääntyminen on suuri haaste työpaikoille lähivuosina. Ikääntyvän henkilöstön taitojen yhdistäminen nuorempien polvien osaamiseen on tärkeää, jotta organisaatio ei menetä menestystekijöitään ja kilpailuetujaan. Organisaation kehittymisen kannalta on myös tärkeää selvittää, minkälaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta

oppimisestaan, mutta henkilöstöhallinto yhdessä esimiehen kanssa organisoivat ja ohjaavat toimintaa. Osaamisen kehittämisessä toimivilla kokouskäytännöillä ja kehityskeskusteluilla on tärkeä rooli. On myös tärkeää, että työntekijä oppii itse suunnittelemaan ja kehittämään työympäristöään ja hallitsee työvälineiden käytön. Johdon on sopivissa määrin annettava työntekijöille mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Aikaisemmin opitun hyödyntäminen ja oman osaamisen täydentäminen liittyvät työssä oppimisen lisäksi vahvasti työhyvinvointiin. (Rauramo 2008, 143-170.)

Matkailualalla työntekijöiltä vaaditaan monenlaisia taitoja. Työpäivien sisältö vaihtelee, ja alalla on mahdollisuus oppia paljon uusia asioita. Oppiminen parantaa hyvinvointia ja edesauttaa työn hallintaa. Työntekijöiden vahva osaaminen on myös tärkeä kilpailutekijä alalla.

### 3 TOIMIVA TYÖYHTEISÖ JA HYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN

Toimivassa työyhteisössä yhteiset tavoitteet ohjaavat työtä, ja yhteistyö tapahtuu kannustavassa ilmapiirissä. Perusrakenteiden kunnosta huolehtiminen ja tavoitteiden asettaminen ovat esimiehen vastuulla. Ristiriitojen ratkaiseminen ajoissa on toimivan yhteistyön kannalta tärkeää. Myös esimiehen läsnäololla on suuri merkitys. Toimivassa työyhteisössä muutosten toteuttaminen on mahdollista hyvässä hengessä. (Työterveyslaitos 2013.)

#### 3.1 Toimivan työyhteisön piirteet

Tärkeitä elementtejä hyvin toimivassa työyhteisössä ovat avoin keskustelu, ongelmien nopea käsittely sekä yhteisön osallistumismahdollisuus. Nämä eivät ole aina kuitenkaan helppoja toteuttaa ryhmässä, ja ryhmätkin turvautuvat usein puolustusmekanismeihin, joiden avulla vältellään epämukavia tilanteita. Puolustusmekanismeista muodostuu ongelma jos niiden liiallinen käyttö estää työyhteisöä kehittymästä ja ongelmat jäävät ratkaisematta. Pahimmillaan tiedonkulku saattaa häiriintyä organisaatiossa niin pahasti, että liiketoiminnan kehittäminen ja tuloksen tekeminen vaarantuvat. Tosiasioiden kohtaaminen ja totuuden kertominen työyhteisössä auttavat ratkaisemaan monia ongelmia. Vanhoihin tapoihin tuudittautuminen voi olla vaarana yrityksen kehitykselle. (Järvinen 2005, 109-130.)

Välittäminen ja toisista huolehtiminen kuuluvat toimivan työyhteisön piirteisiin. Niinkin yksinkertainen asia kuin toisen tervehtiminen lisää työviihtyvyyttä. Tervehtimisen laiminlyöminen tulkitaan usein välinpitämättömyydeksi ja loukkaavaksi. Tervehtiminen on symbolinen teko, joka kertoo meidän olevan kiinnostuneita toistemme hyvinvoinnista ja tukevan toisiamme. Myös toisen kuulumisten kysyminen lisää myönteisiä tuntemuksia. Kollegan työntekoon tutustuminen ja uteliaisuus lisäävät edellytyksiä yhteistyölle. Toisen vahvuuksiin tutustuminen sekä tietojen ja taitojen jakaminen lisää työyhteisön tehokkuutta. (Ahola & Furman 2002, 53-57.)

Työyhteisölle tyypillisiä ongelmia ovat kateuden tunne työntekijöiden keskuudessa ja syntipukki-ilmiö. Kateus on ihmiselle luonnollinen tunne, mutta se pyritään usein tukahduttamaan koska se koetaan kielletyksi tunteeksi. Tällöin se saa uusia muotoja kuten moralisoinnin tai halveksunnan. Toimivassa työyhteisössä kateus esimerkiksi kollegan sosiaalisia taitoja kohtaan voi parhaimmillaan kuitenkin johtaa siihen, että tietoja ja taitoja opetetaan työtoverille. Tämä edellyttää työyhteisön työkeskeisyyttä ja kehittyneisyyttä. Pelko ja syyllisyydentunne johtavat huonosti toimivassa työyhteisössä helposti syntipukki-ilmiöön. Virheen korjaamisen sijasta etsitään syyllistä eikä oteta yhteistä vastuuta. Toimivaan työyhteisöön kuuluu vilpiton ja avoin keskustelu. Ristiriitaiset mielipiteet ja haluttomuus avoimuuteen johtavat usein juoruiluun. (Heiske 1997, 71-113.)

### 3.2 Kiireen ja stressin kokeminen työyhteisössä

Kiire kuvaa jännitettä tai ristiriitaa vaatimusten ja saavutusten välillä. Suoritusten vaatiminen itseltä luo kiireen tunteen. Päinvastaisesti, vailla päämääriä työskentelevä ihminen, kokee ajan pitkävetiseksi. Jos työtä on liikaa käytettävissä olevaan aikaan nähden, työpaikalla on kiire. Sitä voidaan helpottaa työtehtäviä vähentämällä tai työaikaa lisäämällä. Kohtuuton työmäärä estää keskittymisen. Kiire rasittaa työyhteisöä ja vähentää viihtyvyyttä. Kiireen tunne johtuu myös usein keskeytyksistä. Tiettyyn työtehtävään keskittyminen ja jatkuvat keskeytykset luovat turhautumisen tunteen. Kiireen kokeminen on yksilöllistä, ja ihmisten kyvyissä sietää kiireen tunnetta on yksilöllisiä eroja. Työntekijät, jotka sietävät paremmin kiirettä, jäsensivät työtehtävänsä yleensä tavallista tehokkaammin. (Heiske 1997, 11-30.)

Jotkut työntekijät myös nauttivat kohtuullisesta stressistä ja työskentelevät tehokkaammin paineen alla. Lyhytaikainen stressi koetaan usein tyydyttäväksi, ja luo tunteen todellisuuden hallitsemisesta laajemmin. Pysyvä kiire ja stressi kuluttavat ja tuottavat riittämättömyyden ja ahdistuneisuuden tunteita. Kiire on monilla työpaikoilla kausittaista, mutta yleistetään usein vallitsevaksi tunnelmaksi. Sekä yksilön että työyhteisön kannalta on hyödyllistä opetella

ajankäytön hallintaa. Kiireen tunne ja keskittymättömyys leviävät helposti työyhteisön keskuudessa. Ajankäytön suunnitteluun liittyvät tietoisuus omasta ajankäytöstä, työtehtävien asettaminen tärkeysjärjestykseen sekä tehtävien vertailu aikatauluun. Työn jaksottaminen välitavoitteisiin auttaa ihmisen kyvyssä ponnistaa tavoitteisiin sekä edesauttaa palautumista. (Heiske 1997, 11-30.)

### 3.3 Onnistumisen ilo ja huumori työpaikalla

Keskeistä työn ilon saavuttamisessa on onnistumisen ilo. Monet ihmiset kuvailevat työn ilon tulevan siitä, että ihminen onnistuu siinä mitä tekee. Valtaosa onnistumisista arkisessa elämässä jäävät kuitenkin ihmiseltä huomaamatta. Onnistumisen huomaaminen edellyttää sitä, että ihminen kokee tekemällään asialla olevana arvoa. Onnistumisen ilo vahvistuu jos sen saa jakaa muiden ihmisten kanssa. Saavutus tuntuu todelliselta kun siitä saa iloita yhdessä työryhmän kanssa. Omista onnistumisista kertominen saattaa kuitenkin herättää joissain ihmisissä kateutta ja vähättelyn halua. Onnistumisesta muille kertominen vaatii diplomaattisuutta. (Ahola & Furman 2002, 43-47.)

Työn imu-käsitteellä tarkoitetaan työhön liittyvää innostumista ja iloa. Se syntyy lähinnä työn arjessa. Työn imu on yleinen ilmiö työpaikoilla ja kuvaa myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa. Työn imua synnyttävät suotuisat työolosuhteet sekä mahdollisuus omien vahvuuksien käyttöön. Loogisesti työn imu liittyy läheisesti työhyvinvointiin sekä tuottavuuteen. Ehkäisemällä työuupumusta ja lisäämällä suotuisia asioita edistetään työn imun kokemista. Työyhteisön jäsenet voivat vahvistaa jäsentensä käsityksiä itsestään yhteisellä toiminnalla sekä uudistushakuisella asenteella. Voimaannuttava esimies tukee alaisiaan, antaa heille vastuuta ja palkitsee aikaansaannoksista. Koko organisaatio voi tukea ja vahvistaa työn imun kokemista kiinnittämällä huomiota työyhteisön hyvinvointiin. (Työterveyslaitos 2013.)

Huumorilla on sekä yksilön että yhteisön hyvinvointiin positiivinen vaikutus. Huumorin on jopa todettu suojaavan infektiosairauksilta. Nauraminen ja ilo myös vähentävät stressiä ja ehkäisevät uupumista. Huumori nopeuttaa ongelmanratkontakykyä, lisää luovuutta ja kekseliäisyyttä, sillä se auttaa

näkemään asioita uusista näkökulmista. Huumori lisää viihtymistä työpaikalla ja edistää ihmisten välistä vuorovaikutusta. Huumorilla on myös ikävä kääntöpuoli. Huumori on kyseenalaista silloin kun se muuttuu vahingoniloksi tai sarkasmiksi. Hauskankin huumorin käytössä on syytä olla kohtuullinen, sillä liiallinen huumori voi olla työyhteisölle rasittavaa keskusteltaessa tärkeistä asioista. (Ahola & Furman 33-37.)

### 3.4 Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä

Esimiestyöllä on selkeä yhteys työyhteisön hyvinvointiin tai pahoinvointiin. Hyvä johtaminen liittyy työhyvinvointiin kun taas liian ankara ja piittaamaton johtamistyyli aiheuttaa pahoinvointia. Johtamisella on keskeinen rooli työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisessä. Terveydelle haitalliseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun puuttuminen kuuluu esimiehen tehtäviin Työturvallisuuslain mukaan. Huonoon kohteluun on puututtava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Esimiehen on myös pyrittävä luomaan työyhteisöön hyvää ilmapiiriä ja avointa vuorovaikutusta. Työyhteisöön saapuminen alkaa työhaastattelusta ja työhöntulosta, jonka jälkeen kunnollinen perehdytys työhön on tärkeää. Perehdytys luo edellytykset työmenestykselle ja ihmissuhteille työpaikalla. Työn tulisi olla tekijälleen kiinnostavaa, haastavaa, itsenäistä ja kehittävää. Keskustelu on tärkeä osa toimivaa suhdetta esimiehen ja alaisten välillä. Hyvinvoiva työyhteisö on avoimesti keskusteleva yhteisö, joka tekee yhteistyötä esimiehen johdolla. (Vesterinen 2006, 77-92.)

Selkeä viestintä esimiehen ja alaisten välillä on tärkeää yhteisten tavoitteiden kannalta. Selkeä viestintä myös motivoi työntekijöitä. Tavoitteiden ja ohjeistusten epäselvyys turhauttaa työntekijöitä. Viestien vastaanottamiseen ja niihin reagoimiseen vaikuttavat viestintämenetelmän valinta, viestin selkeys, mahdollisuus palautteen antamiselle, ajoitus sekä viestin vastaanottajat itse. Epävirallinen ja arkipäiväinen viestintä esimiehen ja alaisten kesken on yhtä tärkeää kuin viralliset muistiot ja tiedotteet. (Forsyth 2006, 98-100.)

### 3.5 Työhyvinvoinnin johtaminen ja palautteen merkitys

Työkykyyn ja hyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi hyvä esimies-alaissuhde sekä tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen johtaminen. Työhyvinvoinnin edistäminen on ennen kaikkea johdon vastuulla, vaikka kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvatkin sen edistämiseen. Esimiehen on jatkuvasti tarkkailtava ja tunnistettava kuormitustekijöitä. Riittävän varhaisessa vaiheessa puuttuminen työpaikan ongelmiin on ratkaisevaa muun muassa työuupumuksen ehkäisemisessä. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja ratkaisujen löytäminen ongelmiin ovat vaativia tehtäviä, joihin esimies tarvitsee sekä alaistensa, oman esimiehensä että kollegoidensa tukea. Työelämä vaatii enemmän yhteistä keskustelua, ja monet työntekijät ovatkin sitä mieltä, että johto ja työntekijät keskustelevat keskenään aivan liian vähän. Työntekijöiden osallistaminen vahvistaa arvostuksen kokemista. (Rauramo 2008, 145-151.)

Koko organisaation toiminta perustuu työ- tai organisaatiokulttuuriin. Näkyvän ympäristön lisäksi yhdessä luodut arvot ja merkitykset muodostavat kulttuurin. Arvoihin sitoutuminen ja niiden näkyminen jokapäiväisessä työssä ovat tärkeä osa työhyvinvointia. Arvojen kokeminen omiksi on välttämätöntä työn sujuvuuden kannalta. (Rauramo 2008, 145-151.)

Työhyvinvointiin ja työn tuloksellisuuteen vaikuttaa merkittävästi rakentavan palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Palautteen avulla työntekijä voi korjata virheensä, kehittyä sekä kokea onnistumisen tunteita. Palautteen totaalinen puuttuminen saa ihmisen tuntemaan itsensä merkityksettömäksi ja tarpeettomaksi. Palaute- ja kehityskeskusteluille tulisi varata säännöllisesti ja riittävästi aikaa. Kehityskeskusteluissa seurataan työn tuloksellisuutta ja hyvinvointia sekä osaamisen kehittymistä. Palkkausjärjestelmän lisäksi palkitsemisjärjestelmä kannustaa ja tukee työntekijän voimavaroja. Se myös tukee organisaation tavoitteita ja visiota. Palkitseminen luo positiivista ilmapiiriä ja kannustaa työntekijän osaamisen kehittämiseen. Työelämän tavoite on huolehtia työntekijöistä koko heidän työuransa ajan. Tähän liittyy olennaisesti perehdyttäminen, kouluttaminen, kehitys ja työssä eteneminen. (Rauramo 2008, 152-158.)

### 3.6 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työyhteisö muodostuu erilaisista persoonista sekä suuresta määrästä tietoa, taitoa ja kokemusta. Esimiehen haasteena on sovittaa henkilöstön osaaminen yhteen. Esimiehellä on keskeinen rooli kehityksen mahdollistajana tai sen ehkäisijänä. Erilaiset keskustelufoorumit ja palautejärjestelmät ovat tärkeitä työkaluja parannus- ja kehittämistoimenpiteiden havainnointiin. Jotta työyhteisö saadaan sitoutumaan mukaan kehittämishankkeisiin, tulee johdon perustella hankkeiden tarpeellisuus. Johdon täytyy myös itse kokea hankkeet välttämättömiksi. Kehittämishankkeet herättävät toivoa ja odotuksia, mutta jatkuvasti epäonnistuvat hankkeet tuottavat pettymyksiä ja turhautumisen tunteita, jotka nopeasti kohdistetaan esimieheen ja organisaatioon. (Järvinen 2001, 121-129.)

Työyhteisön kehittämisestä puhutaan paljon, ja siihen käytetään paljon varoja. Valitettavan usein työyhteisön kehittämistyön edellytykset ovat puutteellisia, joten kehitystyökin jää puolitiehen. Puutteellisuus aiheuttaa työyhteisössä turhautumista ja hankaloittaa tuleviakin kehittämishankkeita. Kehittämishankkeisiin olisikin syytä suhtautua kriittisesti ja varmistaa, että ne tehostavat työntekoa eikä päinvastoin. Kehittämishankkeiden onnistumista edistää työpaikan arvojen ja toimintatapojen uudistushenkisyys. Uudistushenkisyys on nopeasti kehittyvillä aloilla yksi kilpailutekijöistä. Myös oman toiminnan kriittinen tarkastelu helpottaa toiminnan kehittämistä. Ennen organisaatioissa vallitsi muuttumattomuus ja vanhojen toimintamallien vaaliminen, mutta tämän päivän yritykset tähtäävät muutokseen ja nopeaan reagointikykyyn. (Järvinen 2001, 121-129.)

Kehittämistyön apuna käytetään monenlaisia henkilöstökyselyjä. Suurissa organisaatioissa muutaman vuoden välein toistuvat kyselyt antavat johdolle käsityksen siitä, kuinka henkilöstö kokee organisaation toiminnan. Kyselyt käsittelevät yleensä johtamista, tiedonkulkua, töiden organisointia, yhteistyötä, ilmapiiriä, jaksamista sekä kehitys- ja koulutusmahdollisuuksia. Nimettömänä vastaaminen auttaa henkilöstöä vastaamaan kyselyyn rehellisesti. Esimiehen suhtautuminen kyselyyn vaikuttaa siihen, seuraako kyselystä työyhteisön kehitystä. Kyselyt saattavat pahimmillaan aiheuttaa ärtymystä työyhteisössä, joten esimiehen tulisi suhtautua niihin kriittisesti. Toisaalta mitään kehitystä ei voi tapahtua jos esimies itse suhtautuu kyselyyn kielteisesti ja kokee ne tunkeiluksi.



Esimiehen tulisi pohtia, kuinka kyselyjä voisi käyttää avuksi työyhteisön kehittämisessä. Pelkät kyselyiden tuottamat keskiarvoluvut eivät kuitenkaan anna juurikaan vastauksia esimiehille. Sen sijaan avoimet kysymykset antavat työyhteisölle mahdollisuuden valottaa kehittämistarpeita. (Järvinen 2001, 131-137.)

Kyselyitä seuraavat palautetilaisuudet ovat myös hyödyllisiä. Tilaisuuksissa henkilöstö pääsee yhdessä esimiehen kanssa arvioimaan tuloksia ja ehdottamaan käytännön kehittämistoimenpiteitä. On myös tärkeää antaa henkilöstölle vastuuta kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta, jotta ne eivät jää yksin johdon vastuulle. Toimenpiteiden seuranta on tärkeässä roolissa. Aikatauluttamalla toimenpiteitä luodaan kehittämispainetta. Samalla aikaansaadut parannukset nostetaan työyhteisön tietoisuuteen. Työyhteisöä voidaan kyselyjen sijaan myös haastatella, jolloin henkilöstön kokemuksista, mielipiteistä ja kehittämisideoista saadaan perusteellisempaa tietoa. Työyhteisöselvitykset saattavat kuitenkin herättää henkilöstössä arkuutta avoimen luonteensa vuoksi. Johdon sitoutuminen selvitystä seuraaviin kehittämishankkeisiin on työyhteisöselvitysten onnistumisessa avainasemassa. (Järvinen 2001, 131-137.)

### 3.7 Työterveyshuolto ja työntekijän panostus hyvinvointiinsa

Työterveyshuollon merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan entisestään. Työterveyshuollon tehtävä on sairaanhoito sekä työperäisten sairauksien ja vaarojen ehkäiseminen. Tehtävä on laajentunut myös terveyden edistämiseen sekä työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. Vastuu toiminnasta on työterveyshuollolla, työpaikan johdolla sekä työntekijällä itsellään. Toiminnan perustana on työpaikalla tehty työpaikkaselvitys. Työn riskit sekä työkykyä uhkaavat tekijät pyritään tunnistamaan työterveyshuollon terveystarkastuksissa, joista osa on lakisääteisiä. Työterveyshuollon piirissä työskentelee monia terveydenhuollon ammattilaisia, joiden avulla työntekijän työkykyä ja työhyvinvointia voidaan tukea monin eri tavoin. Työkyky- ja työhyvinvointijohtaminen on työpaikkojen vastuulla. Toimiva ja tehokas työterveyshuolto vaikuttaa alentavasti työkyvyttömyyskustannuksiin

pienentämällä sairauspoissaoloja, työtapaturma- ja ammattitautikustannuksia sekä työkyvyttömyyseläkekustannuksia. Parantamalla työhyvinvointia tuottavuus kasvaa ja organisaation imago paranee. Esimiehen rooli ja vastuu on kuitenkin ensisijainen, sillä hänen täytyy seurata ja puuttua mahdollisiin ongelmiin työpaikalla ja konsultoida työterveyshuoltoa. Toiminnan suunnitelmallisuus ja laatu sekä tuloksellisuuden seuranta ovat osa hyvää työterveyshuoltoa. (Sinokki & Virtanen 2014, 227-235.)

Luonnollisesti työntekijät voivat myös itse vaikuttaa terveyteensä elintapojensa kautta. Säännöllinen liikunta, terveellinen ruokavalio, tupakoimattomuus, kohtuu alkoholin nauttimisessa, riittävä uni ja rentoutuminen ovat osa terveellisiä elintapoja. Vuorotyöllä ja poikkeavilla työajoilla on vaikutusta unen määrään ja laatuun, ja näin ollen myös terveyteen. Stressin seurauksena on usein unettomuutta, joka voi olla sekä masennuksen syy että seuraus. Työntekijä voi ylläpitää omaa toimintakykyään pitämällä huolta itsestään ja hyvinvoinnistaan. Omaan työhyvinvointiin vaikuttamalla työntekijä vaikuttaa myös työnsä tuloksellisuuteen. (Sinokki & Virtanen 2014, 197-200.)

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON KERUU

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa on mukana myös kvantitatiivisia piirteitä. Menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Tulosten analysoinnissa käytettiin apuna teemoittelua vastauksia yhdistävien tekijöiden esille nostamiseksi.

### 4.1 Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen menetelmän yhdistäminen

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ajatuksena on todellisuuden moninaisuus. Tutkimuksessa on kyse todellisen elämän kuvaamisesta. Tapahtumat kuitenkin muovaavat toinen toistaan ja luovat monensuuntaisia suhteita. Todellisuutta ei siis voi halkoa osiin mielivaltaisesti. Kohteen kokonaisvaltainen tutkiminen ja tosiasioiden löytäminen ovat kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksiä. Tutkijan on pidettävä kiinni arvolähtökohdista, sillä niiden avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään. Muita kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta, aineiston kokoaminen todellisista tilanteista sekä odottamattomien seikkojen paljastaminen. Kvalitatiivinen tutkimus on joustava ja sitä voi tarvittaessa muokata tutkimuksen edetessä. Tutkimus auttaa ymmärtämään kohderyhmää syvällisemmin, ja voi tuottaa odottamattomiakin tuloksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelmaa tai jopa ongelmanasettelua voidaan joutua tarkistamaan aineistonkeruun aikana. Laadulliselle tutkimukselle on olennaista suunnitelman eläminen hankkeen kuluessa. Tutkimuksen vaiheet eli aineistonkeruu, analyysin tulkinta ja raportoinnit kietoutuvat yhteen eikä prosessia ole välttämättä aina helppo pilkkoa osiin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija usein tekee kenttätöitä ja osallistuu tutkittavien elämään. Tutkijan on tärkeää tavoittaa tutkittavien oma näkökulma ja saavuttaa oma objektiivisuus. Harkinnanvaraisen otannan myötä tutkija pyrkii analysoimaan tapauksia mahdollisimman perusteellisesti. Useimmiten tutkimus perustuu suhteellisen pieneen määrään tapauksia. Tutkimuksessa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan tiettyä ilmiötä tai tapahtumaa. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu aineistokohtaiseen analyysiin, jossa voidaan lähteä liikkeelle ilman

ennakkoasettamuksia. Tutkijalla ei myöskään ole ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista, jolloin on tilaa uuden oppimiselle. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijalta vaaditaan mielikuvitusta, ja hänellä on tietynlaista vapautta verrattuna tilastolliseen tutkimuksen tekijään. (Eskola & Suoranta 1998, 15-61.)

Laadullisen aineiston käsittelyssä voidaan käyttää myös määrällisyyttä hyödyksi. Laskemisen tuominen mukaan laadulliseen tutkimukseen voi helpottaa aineiston käsittelyä ja tuoda varmuutta päätelmille. Näin vältetään siltä, etteivät päätelmät jää pelkiksi olettamuksiksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvantitatiivisuus näkyy tutkimuksessani kyselylomakkeen monivalintakysymyksissä ja vastauksien määrällisessä analysoinnissa. Määrällisyys näkyy myös avoimien vastauksien jaottelussa eri teemojen alle. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaisia taulukoita en laskelmissa hyödyntänyt, sillä otanta oli pieni käsittäen kuusi vastaajaa.

#### 4.2 Tapaustutkimus ja kyselytutkimus

Tutkimuksen kohteeksi valittiin hotellin vastaanoton työyhteisö. Tutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään työyhteisön hyvinvoinnin tilaa pyrkimättä yleistettävyyteen.

Tapaustutkimuksessa valitaan tutkimuskohteeksi tapaus, tilanne, tapahtuma tai joukko tapauksia, joita pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössä. Tapaus muodostaa tutkimuksessa jonkin kokonaisuuden. Tapaustutkimuksessa pyritään kohteen yksityiskohtaiseen, systemaattiseen ja totuudenmukaiseen kuvailemiseen. Menetelmät eivät siis pyri yleensä esimerkiksi hypoteesien testaamiseen tai ennusteiden tekemiseen. Miten- ja miksi-kysymysten käyttö liittyy yleensä olennaisesti tapaustutkimuksen kulkuun. Tapaustutkimusta voidaan käyttää kvantitatiivisessakin tutkimuksessa, mutta yleensä se liittyy kvalitatiiviseen tutkimukseen, jossa pyritään ymmärtämään tiettyä ilmiötä pyrkimättä yleistettävyyteen. Tutkimustulosten perusteella on kuitenkin hyödyllistä pohtia tulosten soveltamista laajempaankin mittakaavaan. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2014.)

Kyselytutkimuksilla saadaan tietoa esimerkiksi ihmisten arvoista, käyttäytymisestä, asenteista, mielipiteistä ja tiedoista. Kyselytutkimuksen suurimpia etuja on sen tehokkuus. Sen avulla voidaan saada vastauksia moniin eri asioihin ja sillä voidaan saavuttaa suuri joukko ihmisiä. Myös aineiston käsittely, tallennus ja analysointi on nopeaa, mikäli kyselylomake on laadittu huolella. Kyselyyn voidaan käyttää jo valmiita analyysitapoja, ja myös sen aikataulutus ja kustannukset ovat melko tarkasti arvioitavissa. Kyselytutkimus voi kuitenkin jäädä osin pinnalliseksi ja kysymysten väärinymmärrykset ovat mahdollisia. Vastaajien rehellisyydestä ja huolellisuudesta ei myöskään ole varmuutta. Vastaajien perehtyneisyys aihealueisiin ja suhtautuminen kyselyyn voivat myös jäädä epäselviksi. Hyvän lomakkeen laatiminen on tutkijalle työlästä ja kyselyyn vastaamattomuus voi olla joissain tapauksissa merkittävä. Kontrolloituja kyselyjä ovat informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Informoidusta kyselystä on kyse silloin kun tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti esimerkiksi työpaikalla. Samalla tutkija voi antaa tutkimuksestaan lisätietoja suullisesti. Vastaajat vastaavat kyselyyn omalla ajallaan ja palauttavat lomakkeet sovittuun paikkaan tai postitse. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188-192.)

Valitsin kyselytutkimuksen tämän tutkimuksen menetelmäksi, koska sillä saadaan poimittua kätevästi tietoa työntekijöiden mielipiteistä ja kokemuksista työhyvinvointiinsa liittyen. Kyselylomakkeeseen nimettömänä vastaaminen edesauttaa rehellistä vastaamista arkaluontoisiin kysymyksiin. Tutkimuksessa käytettiin harkinnanvaraista otantaa. Kysely rajattiin koskemaan vain kyseessä olevan hotellin vastaanoton työntekijöitä. Vastaanotossa työskentelee kuusi vastaanottovirkailijaa. Pyrin innostamaan kaikkia osallistumaan kyselyyn tekemällä tutkimusta henkilökohtaisella otteella ja toimittamalla kyselylomakkeet hotellille henkilökohtaisesti. Lisäksi vetosin tutkimuksen ja sen aiheen tärkeyteen sekä tutkimustulosten antamaan arvokkaaseen tietoon, jonka avulla työhyvinvointia voidaan kehittää. Vastaavaa työhyvinvointikyselyä ei ole aikaisemmin toteutettu kyseisessä työyhteisössä, joten uskoin yhteisön hyötyvän tutkimuksesta. Matkailualalla työskentely on vaativaa, joten uskoin työhyvinvointikyselyn olevan tarpeellinen kyseiselle työyhteisölle.

### 4.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselyn aiheen tärkeyden lisäksi myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten huolellisella suunnittelulla voidaan vaikuttaa kyselyn onnistumiseen ja tehokkaaseen vastaamiseen. Kysymykset muotoillaan yleensä monivalintakysymyksiksi, avoimiksi kysymyksiksi tai asteikkoihin perustuviin kysymyksiin. Asteikot muodostavat laskevan tai nousevan skaalan. Monivalintakysymyksiä on helppo käsitellä ja analysoida. Vastauksia on helppo vertailla ja myös vastaajan on helpompi tunnistaa kysyttävä asia. Monivalintakysymykset eivät tuota kirjavia vastauksia niin kuin avoimet kysymykset. Avoimet kysymykset sen sijaan antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin ja tuoda esille asioita, joita ei välttämättä monivalintakysymyksissä kysytä. Avoimet kysymykset myös auttavat tutkijaa ymmärtämään poikkeavuudet, joita syntyy monivalintakysymyksissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 193-196.)

Kyselylomakkeeseen kokosin kysymyksiä viidestä eri työhyvinvoinnin osa-alueesta. Teemat valitsin työhyvinvointia koskevan kirjallisuuden pohjalta. Käytin pääsääntöisesti Työhyvinvoinnin portaati-mallia hahmotellessani kysymyksiä. Mallista käy ilmi työhyvinvoinnin eri osa-alueet, ja ne ovat olennaisia myös hotellin vastaanottovirkailijan työssä. Lisäksi käytin apuna aiemmin kuvaamaani kokonaisvaltaisen työkyvyn käsitettä, josta käy ilmi työhyvinvoinnin rakentuminen. Otin huomioon kysymyksissäni matkailualan työn vaatimukset ja ominaiset piirteet. Työskentelen itse vastaanottovirkailijana, joten pystyin käyttämään omaa työkokemustani hyväksi. Lisäksi perehdyin tutkittavan organisaation kehityskeskustelun ja ilmapiiromittauksen malleihin.

Monivalintakysymyksissä vastaajaa pyydettiin valitsemaan itselleen sopivin vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoisissa käytin Likertin asteikko-tyyppistä mallia. Rensis Likertin 1930-luvulla kehittämä asteikko on yleensä viisiportainen, ja vaihtoehdot muodostavat laskevan tai nousevan järjestyksen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 189). Asteikosta jätin tarkoituksella pois en osaa sanoa-vaihtoehdon, sillä se ei palvele tutkimuksen eikä näin ollen vastaajankaan etua. Vastaajat saattavat helposti valita tämän vaihtoehdon, vaikka heillä olisikin mielipide asiasta.

Kyselylomakkeen monivalintakysymysten aihealueet jaoin seuraavasti:

- Oma työ ja työn vaativuus (5 kysymystä)
- Kiire ja työnjako (4 kysymystä)
- Toimeentulo ja turvallisuus (6 kysymystä)
- Työyhteisön toimivuus (3 kysymystä)
- Päätöksenteko ja tiedonkulku (4 kysymystä)
- Esimiestyö ja palautteenanto (4 kysymystä)

Valitsin kyselylomakkeeseen kuusi avointa kysymystä, joissa vastaaja voi ilmaista mielipiteensä, kokemuksensa sekä kehittämisehdotuksensa omin sanoin. Avoimet kysymykset ovat mielestäni tärkeitä tällaisessa kyselyssä, koska ne antavat yksityiskohtaisempaa tietoa, jotka eivät välttämättä nouse esille monivalintakysymyksissä. Kysymykset käydään opinnäytetyössä tarkemmin läpi tutkimustuloksia analysoitaessa.

Työhyvinvointikysely toteutettiin hotellin vastaanotossa lokakuussa 2014.

Toimitin kyselylomakkeet saatekirjeineen ja kirjekuorineen hotellille henkilökohtaisesti ja annoin vastaajille kaksi viikkoa vastausaikaa. Vastaajat saivat vastata kyselyyn omalla ajallaan. Valmiit lomakkeet kehotin palauttamaan suljetussa kirjekuoressa sovittuun palautuslaatikkoon. Vastaanotossa työskenteli tutkimukseni aikana kuusi vastaanottovirkailijaa, ja heistä kaikki vastasivat kyselyyn. Saatekirjeessä kerroin tutkimuksen tarkoituksesta sekä sen tärkeydestä työhyvinvoinnin tilan kartoittamisen sekä sen kehittämisen kannalta. Ilmoitin vastaanoton henkilökunnalle tulevasta kyselystä etukäteen, jotta se ei tullut täytenä yllätyksenä heille.

#### 4.4 Aineiston analysointi teemoittelun avulla

Laadullisen aineiston analyysissa pyritään luomaan aineistoon selkeyttä ja tuottamaan uutta tietoa tutkittavasta kohteesta. Aineisto pyritään tiivistämään mielekkääksi kokonaisuudeksi samalla kasvattaen sen informaatioarvoa. Uusissa analyysi- ja tulkintatavoissa pyritään etsimään uusia totuuksia ja mahdollisia merkityksiä. Aineiston tulkinnassa voidaan joko rakentaa tiiviisti tulkintoja aineistosta käsin tai käyttää aineistoa tutkijan teoreettisen ajattelun apuna. Tärkeää

on tulkita aineistoa ilman etukäteisolettamuksia. Laadulliseen tutkimukseen voidaan käyttää mielikuvitusta ja erilaisia ajatuskokeiluja. Aineiston analysoinnille on lukemattomia erilaisia tapoja. (Eskola & Suoranta 1998, 138-163.)

Teemoittelun avulla aineistosta nostetaan esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja ja olennaista tietoa. Sitä käytetään usein apuna jonkin käytännön ongelman ratkaisemisessa. Teemoittelun onnistuminen vaatii tutkimuksessa teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka näkyy niiden kietoutumisena toisiinsa tutkimustekstissä. Tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet erotetaan tekstistä ja tiettyjen teemojen esiintymistä vertaillaan aineistossa. Teemoittelussa voidaan käyttää apuna esimerkiksi sitaattikokoelmia. Sitaatteja voidaan käyttää apuna perustelemaan tutkijan tekemiä tulkintoja tai kuvaamaan esimerkkejä. Sitaatit voivat myös elävöittää tekstiä tai ne voivat pelkistää tiivistettyjä kertomuksia. Olennaista on työstää sitaatteja eteenpäin kohti analyysia ja johtopäätöksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 175-181.)

Käytin teemoittelua hyväksi tehdessäni johtopäätöksiä tutkimustulosten perusteella. Etsin aineistosta yhdistäviä vastauksia, ja järjestin ne teemojen alle. Teemojen perusteella muodostin kokonaiskuvan työyhteisön työhyvinvoinnin tilasta. Nostin esiin asioita, joihin työntekijät ovat tyytyväisiä sekä asioita, jotka kaipaavat kehittämistä. Teemoittelun tueksi ja esimerkeiksi nostin vastauksista esiin sitaatteja. Monivalintakysymysten vastausten lisäksi sitaateilla oli suuri merkitys analyysin ja johtopäätösten hahmottamisessa.



## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselylomakkeiden palaututtua luin vastaukset läpi useaan otteeseen. Tämän jälkeen kävin huolellisesti läpi monivalintakysymysten jakaantumisen ja tulkitsin avoimien kysymysten vastaukset. Nimesin vastaajat kirjaimin A, B, C, D, E ja F helpottaakseni analysointia ja selkeyttääkseni raportointia.

### 5.1 Kyselylomakkeen muotoilu

Kyselylomake koostui 26 monivalintakysymyksestä ja 6 avoimesta kysymyksestä. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdoissa käytin kahta eri mallia. Osassa kysymyksiä kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä tiettyihin asioihin. Osassa kysyttiin, kuinka toistuvasti vastaajat kokivat tiettyjä asioita.

Tyytyväisyyttä kysyessäni muotoilin vastausvaihtoehdot seuraavasti:

1. Erittäin tyytymätön 2. Tyytymätön 3. Tyytyväinen 4. Erittäin tyytyväinen

Toistuvuutta käsittelevissä kysymyksissä muotoilin vastausvaihtoehdot seuraavasti:

1. En koskaan 2. Melko harvoin 3. Melko usein 4. Jatkuvasti

Jokaisen aihealueen loppuun oli myös varattu tyhjä kenttä, johon kyselyyn vastaajat saivat halutessaan kirjoittaa omin sanoin ajatuksiaan aihealueeseen liittyen. Monivalintakysymykset jaoin kuuteen osa-alueeseen. Esittelen vastausten jakautumisen seuraavissa alaluvuissa.

### 5.2 Oma työ ja työn vaativuus

Työhyvinvointikyselyn ensimmäinen aihealue käsitteli omaa työtä ja työn vaativuutta. Aihealue koostui viidestä kysymyksestä, joiden avulla halusin selvittää, saavatko työntekijät mielestään toteuttaa itseään työssään tarpeeksi. Lisäksi halusin selvittää, kokevatko työntekijät työnsä henkisesti raskaaksi, sillä työnteon henkinen kuormittavuus on viime vuosina lisääntynyt merkittävästi. Oman osaamisen kehittäminen ja oppiminen ovat tärkeä osa hyvinvointia ja

motivaatiota. Keskeisimpänä vastauksista nousi esiin työntekijöiden tyytyväisyys työn monipuolisuuteen, sillä neljä vastaajista oli tyytyväisiä ja kaksi erittäin tyytyväisiä työtehtäviensä monipuolisuuteen. Oman osaamisen kehittämismahdollisuuksiin työntekijät olivat yksimielisesti tyytyväisiä. Kuten teoriaosuudessa todetaan, keskeistä työn ilon saavuttamisessa on onnistumisen ilo. Kolme vastaajista kertoi kokevansa onnistumisen tunteita työssään melko harvoin ja kolme melko usein. Kaksi vastaajista kertoi kokevansa työnsä melko harvoin henkisesti raskaaksi ja neljä melko usein. Sen sijaan neljä vastaajista kertoi kokevansa työnsä fyysisesti raskaaksi melko harvoin ja yksi melko usein. Yksi vastaajista kertoi, ettei koe työtään koskaan fyysisesti raskaaksi.

Vastaajista kolme kirjoitti työstään ja työ vaativuudestaan seuraavaa:

*”Silloin tällöin tehtäviä, jotka eivät muissa paikoissa kuulu vastaanottovirkailijalle vaan esimiehille.”*

*Vastaaja C.*

*”Vaikka kaikki vuorot ovatkin erilaisia, on työ kuitenkin aika rutiininomaista. Samat työtehtävät toistuvat vuorosta toiseen. Työ ei useimmiten ole henkisesti eikä fyysisesti raskasta, mutta toisinaan suuret ryhmät aiheuttavat kiirettä ja tunteen, että on omissa töissään myöhässä. Kesällä kuumuus tekee työstä myös fyysisesti raskasta.”*

*Vastaaja B.*

*”Koska hoidan monia työtehtäviä samanaikaisesti, koen, etten pysty tekemään tehtäviä parhaalla mahdollisella tavalla.”*

*Vastaaja F.*

### 5.3 Kiire ja työnjako

Aihealueen neljän kysymyksen avulla halusin selvittää, millaiseksi työntekijät kokevat ajankäytön ja työn organisoinnin työpaikallaan. Matkailualalla työskentely on usein hektistä, joten aihealueen kysymykset ovat olennaisia työhyvinvoinnin tilan kartoittamisessa. Työn ja vapaa-ajan raja ei enää ole selkeä, joten halusin myös selvittää, kykenevätkö työntekijät irtautumaan työasioista työpäivän päätyttyä. Keskeisimpänä vastauksissa nousi tyytymättömyys taukojen

järjestämiseen, sillä neljä vastaajista oli tyytymättömiä taukojen järjestämiseen työn lomassa. Yksi heistä täsmensi tyytymättömyytensä taukojen järjestämiseen sijoittuvan kesäsesonkiin. Kaksi vastaajista oli tyytyväisiä taukojen järjestämiseen. Myös kiireen tunne työpaikalla oli yleinen, sillä kolme vastaajista kertoi joutuvansa kiirehtimään työtehtävissään melko usein ja yksi jatkuvasti. Yksi vastaajista kertoi joutuvansa kiirehtimään melko harvoin. Hän myös täsmeni kiireen tunteen sijoittuvan kesäsesonkiin. Yksi työntekijä jätti vastaamatta kysymykseen. Yksi vastaajista lisäsi, että tällä hetkellä hotellissa on harvoin kiireisiä työvuoroja, mutta toissakesänä tilanne oli toinen, sillä kaikissa työvuoroissa joutui kiirehtimään eikä ylimääräistä aikaa jäänyt.

Kaksi vastaajista kirjoitti kiireestä seuraavaa:

*”Kiire on usein kausittaista. (Viikonloput, tapahtumat...) Ei jatkuvaa.”*

*Vastaaja D.*

*”On kovinkin pitkiä työjaksoja, jolloin ei ole mahdollisuutta taukoihin. Silloin tehokkuus vähenee ja vuorolle jätettyjä/sovittuja töitä ei aina saa tehdyksi.”*

*Vastaaja C.*

Työtehtävien jakoon työntekijät sen sijaan olivat tyytyväisiä, sillä neljä vastaajista oli tyytyväisiä tehtävien jakoon työvuorojen välillä. Yksi vastaajista oli työtehtävien jakoon erittäin tyytyväinen ja yksi työntekijä jätti vastaamatta kysymykseen. Yksi vastaajista lisäsi, että hotellilla kaikki tekevät kaikkea eikä selviä omia työtehtäviä työvuoroilla ole. Hän mainitsi kuitenkin, että yövuorolle kuuluu suurin vastuu aamiaisen valmistamisesta, mutta usein iltavuoro auttaa yövuoroa jos aikaa jää. Samoin yövuoro ehtiessään tekee vastaanoton paperitöitä. Kysymys työasioiden miettimisestä vapaa-ajalla jakoi mielipiteitä, sillä vastaajista kaksi kertoi miettivänsä työasioita melko harvoin vapaa-ajallaan ja kaksi melko usein. Vastaajista kaksi kertoi miettivänsä työasioita vapaa-ajallaan jatkuvasti.

## 5.4 Toimeentulo ja turvallisuus

Toimeentulo ja turvallisuuden tunne työssä liittyvät olennaisesti työhyvinvointiin. Työnteon turvallisuuden järjestäminen on työnantajan velvollisuus. Työntekijän on myös osaltaan noudatettava annettuja ohjeita. Työpaikan ergonomia ja kunnolliset työvälineet vaikuttavat olennaisesti työn laatuun ja työssä viihtymiseen. Aihealue koostui kuudesta kysymyksestä, joiden avulla halusin selvittää, millaiseksi työntekijät kokevat turvallisuusasiat työpaikalla, jossa työskennellään pääsääntöisesti yksin. Lisäksi halusin selvittää, tuntevatko työntekijät huolta työsuhteensa jatkumisesta kausiluontoisella alalla taloudellisen tilanteen ollessa epävakaa. Vastauksissa nousi keskeisimpänä esiin tyytymättömyys työvälineiden kuntoon, sillä vastaajista viisi oli tyytymättömiä välineiden kuntoon ja yksi tyytyväinen. Muiden kysymyksien vastauksissa näkyi kokemisen yksilöllisyys, sillä vastaukset jakaantuivat tasaisesti. Vastaajista kaksi oli tyytymättömiä työympäristönsä ergonomiaan ja neljä tyytyväisiä. Kolme työntekijää oli tyytymättömiä perehdytykseen ja kolme tyytyväisiä. Vastaajista kaksi oli työterveydenhuoltoon tyytymättömiä ja neljä tyytyväisiä. Yhden vastaajan mukaan uudesta työterveyshuollosta ei ollut kukaan käynyt vielä hotellilla. Myöskään työterveystarkastuksia vastaajan mukaan ei ollut tehty useampaan vuoteen, vaikka esimerkiksi yövuoroja tekevillä tarkastus kuuluisi tehdä säännöllisesti. Vastaajista yksi ei kokenut koskaan turvattomuutta työskennellessään yksin. Vastaajista neljä koki turvattomuutta melko harvoin ja yksi melko usein. Yksi työntekijä ei kokenut koskaan huolta työsuhteensa jatkumisesta. Kolme tunti huolta työsuhteensa jatkumisesta melko harvoin ja kaksi melko usein. Yksi vastaajista kertoi toimeentulon tuntuvan jatkuvasti epävarmalta takuutuntien uupuessa. Hänen mielestään myös turvallisuuteen tulisi panostaa enemmän.

## 5.5 Työyhteisön toimivuus

Työyhteisön toimivuus on merkittävä osa yksilön ja koko työyhteisön hyvinvointia. Työyhteisön ongelmat hankaloittavat työskentelyä yhteisten tavoitteiden hyväksi. Aihealueen kolmen kysymyksen avulla halusin selvittää,

kuinka toimivaksi kyseinen työyhteisö koetaan. Vastauksista ilmeni, että työntekijät ovat varsin tyytyväisiä työyhteisönsä toimivuuteen, ja kokevat yhteisön avoimeksi ja luotettavaksi. Vastaajista yksi oli yhteistyöhön erittäin tyytyväinen ja viisi tyytyväisiä. Ongelmatilanteiden ratkaisu jakoi kuitenkin mielipiteitä, sillä vastaajista kolme oli tyytymättömiä ongelmatilanteiden ratkaisuun ja kolme tyytyväisiä. Vastaajista neljä oli tyytyväisiä työyhteisön avoimuuteen ja luotettavuuteen ja yksi erittäin tyytyväinen. Yksi vastaajista kertoi kaikkien työntekijöiden tekevän osansa, joten asiat työyhteisössä sujuvat. Vastaajan mielestä hotellipäällikkö jätti kuitenkin liikaa vastaanottovirkailijoille heille kuulumattomia työtehtäviä.

Kaksi vastaajista kirjoitti työyhteisön toimivuudesta seuraavaa:

*”Työyhteisö on avoin ja hyvin keskenään toimeentuleva.”*

*Vastaaja D.*

*”Työyhteisön toimivuus suht ok. Koska emme työskentele yhdessä, kommunikointi hyvin vähäistä ja välillä infot vain kirjallisesti.*

*Välillä tämä toimii, välillä ei.”*

*Vastaaja C.*

## 5.6 Päätöksenteko ja tiedonkulku

Tiedonkulku vaikuttaa olennaisesti työyhteisön toimivuuteen ja työskentelyyn kohti yhteisiä tavoitteita. Epäselvä viestintä on turhauttavaa.

Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja osallistuminen päätöksentekoon motivoivat työntekijöitä. Aihealue koostui neljästä kysymyksestä. Kysymysten avulla halusin selvittää, millaiseksi päätöksenteko ja tiedonkulku koetaan kyseisessä työyhteisössä. Halusin myös selvittää, ovatko työntekijät tyytyväisiä vaikutusmahdollisuuksiin koskien omaa työtään. Kysymysten vastaukset jakaantuivat pääosin melko tasaisesti. Vastaajista kaksi oli tyytymättömiä työpaikan palaverikäytäntöön ja kolme tyytyväisiä. Yksi oli palaverikäytäntöön erittäin tyytyväinen. Vastaajista yksi oli tyytymätön työtehtäviin perehdytykseen ja neljä tyytyväisiä. Yksi oli erittäin tyytyväinen perehdytykseen työpaikalla. Yksi työntekijä oli työpaikan tiedonkulkuun tyytymätön ja viisi tyytyväisiä. Yhden

vastaajan mukaan tiedonkulku riippui paljolti siitä, kuinka paljon itse jaksoi lukea tiedotteita ja päiväkirjaa. Vastaajista kolme oli työn vaikutusmahdollisuuksiin tyytymättömiä ja kolme tyytyväisiä.

### 5.7 Esimiestyö ja palautteenanto

Esimiehellä on ratkaiseva rooli työhyvinvoinnin edistämisessä. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on työntekijälle tärkeää oman työn kehittämisen kannalta. Palautteen puuttuminen voi saada työntekijän tuntemaan työnsä merkityksettömäksi. Aihealueen neljällä kysymyksellä halusin selvittää, kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat alaisten kohteluun ja palautteen määrään. Vastauksista ilmeni, että työntekijät ovat pääosin tyytyväisiä esimiestyöhön. Keskeisimpänä esiin nousi tyytymättömyys työn arvostuksen osoituksiin. Vastaajista viisi oli tyytyväisiä työstään saamaansa palautteen määrään. Yksi työntekijä jätti vastaamatta kysymykseen. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että esimies antoi harvoin positiivista tai negatiivista palautetta. Hän koki, ettei vastaanoton työtä usein arvostettu esimiestasolla tai yrityksen johdossa.

Yksi vastaajista nosti palautteenannosta esiin seuraavaa:

*”Toivoisin vieläkin enemmän palautetta työstäni, esimieheltä sekä työkavereilta.”*

*Vastaaja D.*

Vastaajista yksi oli tyytymätön esimieheltä saamaansa tuen ja avun määrään ja neljä tyytyväisiä. Yksi työntekijä jätti vastaamatta kysymykseen. Kaikki kuusi vastaajaa oli tyytyväisiä alaisten tasapuoliseen kohteluun. Yksi työntekijä oli erittäin tyytymätön alaisten työn arvostukseen. Neljä oli alaisten työn arvostukseen tyytymättömiä ja yksi tyytyväinen.

Yksi vastaajista kirjoitti aiheesta esimiestyö ja palautteenanto seuraavaa:

*”Vastaanottovirkailijoille ei saisi työntää esimiehelle kuuluvia töitä. Palautteenanto riittävä.”*

*Vastaaja C.*

## 5.8 Avoimet kysymykset

Avoimien kysymysten avulla halusin saada yksityiskohtaisempaa tietoa työhyvinvoinnin ja työilmapiirin tilasta. Halusin antaa työntekijöille mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin. Avoimien kysymysten vastaukset kokosin yhteen nostaen niistä esiin yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Osio koostui kuudesta avoimesta kysymyksestä.

Ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin vastaajia luonnehtimaan työyhteisön ilmapiiriä. Työyhteisön ilmapiiriä luonnehdittiin pääosin hyväksi ja avoimeksi. Kuitenkin sesonkiluontoisuuden mukanaan tuoma kiire ja ylikuormitus tekevät ilmapiiristä toisinaan negatiivisen ja kireähkön. Yksi vastaajista luonnehti ilmapiiriä kiireestä huolimatta erittäin hyväksi. Kaksi vastaajista kertoi työntekijöiden arvostavan, kannustavan ja tukevan toisiaan. Yksi vastaajista kertoi työyhteisössä toisinaan syntyvän epäselvyyksiä johtuen siitä, etteivät työntekijät näe toisiaan kuin pienen hetken verran vuoronvaihdossa. Työyhteisön ilmapiiriä luonnehdittiin muun muassa näin:

*”Avoim ja rento.”*

*Vastaaja E.*

*”Välillä hyvä, välillä kireähkö.”*

*Vastaaja C.*

Toisessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan, kuinka heidän mielestään työilmapiiriä voitaisiin parantaa. Vastaajista kolme oli sitä mieltä, että työilmapiiriä voitaisiin parantaa kiinnittämällä huomiota miehitykseen ruuhkaisina työpäivinä sekä sesonkiaikana. Heistä yksi kertoi myös vastaanoton lämpötilan nousevan kohtuuttoman korkeaksi kesäisin. Vastaajista kaksi nosti esiin myös vapaapäivien tärkeyden. Ilmapiirin kerrottiin kiristävän jos työntekijät joutuvat tulemaan vapaapäivinä töihin. Ruuhka-aikoina toivottiin miehitys järjestettävän niin, ettei näin tapahtuisi. Vastaajista yksi koki työntekijöiden loppuvan kesken sairaslomien sekä vuosilomien aikana. Myös aamiaisen hoitajalle toivottiin järjestettävän apua useammin, jotta hän ei joutuisi

selviytymään niin suurista asiakasmääristä yksin. Myös seuraavat asiat nousivat esiin työilmapiirin parannusehdotuksia kysyttäessä:

*”Vieläkin avoimempi palautteenanto.”*

*Vastaaja D.*

*”Yhteiset tekemiset (illanvietot, harrasteet).”*

*Vastaaja E.*

Kolmannessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka heidän omaa työhyvinvointiaan voitaisiin parantaa. Kaksi vastaajista nosti esiin työpaikan kuumuuden kesäisin. He toivoivat, että työpaikalle järjestettäisiin kunnollinen ilmastointi, jotta työtä ei joutuisi tekemään kohtuuttoman kuumissa olosuhteissa kesäisin. Yksi vastaajista viittasi edeltävään kysymykseen toivoen, että hän voisi luottaa siihen, ettei vapaapäivinä tarvitsisi tulla töihin tai tehdä kohtuuttoman pitkiä aikoja töitä ilman vapaapäiviä. Kiireisiin ajankohtiin toivottiin myös esimiehen järjestävän riittävän miehityksen. Yksi vastaajista mainitsi, että hänen hyvinvointiaan parantaisi kunnolliset keittiökoneet sekä työhön sopivat työvaatteet.

Neljännessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka heidän työmotivaatiotaan ja – panostaan voitaisiin parantaa. Työmotivaatiota ja – panosta parannettaisiin kolmen työntekijän mukaan palkitsemisella, ylityökorvauksilla sekä arvostuksen osoituksilla. Arvostuksen osoituksia toivottiin erityisesti kiireisinä aikoina kun henkilökunta tekee lujasti töitä. Yksi vastaajista viittasi edeltävään kysymykseen toivoen, että aamiaisjärjestelyihin, ilmastointiin, keittiökoneisiin sekä työvaatteisiin kiinnitettäisiin huomiota. Riittävä miehitys kiireisinä ajankohtina nousi esiin myös tässä kysymyksessä. Vastauksissa mainittiin myös seuraavaa:

*”Esimiehen palautteella. Palkan korotuksella.”*

*Vastaaja E.*

*”Pienet palkinnot, vaikka joskus pääsisi syömään, piristäisi kyllä.”*

*Vastaaja B.*



Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, minkälaiset asiat työssä vievät työntekijöiltä voimia. Neljä vastaajista nosti esiin kiireen ja stressin tunteet. Kahden työntekijän vastauksissa nousi esiin myös jo aiemmissa kysymyksissä esille tullut kuumuus. Yksi vastaajista koki esimiehen antaman arvostuksen puutteen vievän voimia työssään. Myös huoli miehityksestä ruuhka-aikoina sekä stressi siitä, ettei ehdi tehdä oman työvuoronsa työtehtäviä mainittiin vastauksissa. Yksi vastaajista koki myös neljän perättäisen yövuoron vievän voimia. Kaksi vastaajaa kirjoitti aiheesta näin:

*”Ylikuormitetut asiakasmäärät, laadunmittaukset; epäonnistuminen tuomitaan liian jyrkästi.”*

*Vastaaja C.*

*”Kiire, henkinen paine, ajoittain liikaa tehtäviä yhdelle työntekijälle, huono sisäilma.”*

*Vastaaja D.*

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, minkälaiset asiat työssä antavat työntekijöille voimaa. Viisi vastaajista kertoi työkavereiden antavan heille voimaa työssään. Neljä vastaajista nosti esiin myös mukavat asiakkaat sekä asiakkailta saadun positiivisen palautteen. Yksi vastaajista kirjoitti saavansa voimia työssään seuraavanlaisista asioista:

*”Positiivinen palaute, onnistumiset, uusien asioiden oppiminen, työkaverit.”*

*Vastaaja D.*

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksiä tehdessäni käytin apuna teemoittelua. Teemoittelun avulla nostin analysoidussa aineistossa esille nousevia keskeisiä aiheita, jotka yhdistävät vastauksia. Teemoittelun avulla muodostui kokonaiskuva kyseisen työyhteisön hyvinvoinnin tilasta.

### 6.1 Työtovereiden merkitys, kiire ja miehitys

Kyselyyn osallistuneiden vastauksissa nousi vahvasti esille toimivan työyhteisön tärkeys työpaikalla. Kuten teoriaosuudessa ilmenee, työyhteisön ihmissuhteilla on merkittävä vaikutus työn tuloksellisuuteen, työmotivaatioon ja työhyvinvointiin (Rauramo 2008, 122-142). Vastaajat olivat yhtenäisesti tyytyväisiä yhteistyöhön työtovereiden kesken. Ongelmatilanteiden ratkaisu jakoi mielipiteitä, sillä vastaajista oli ongelmatilanteiden ratkaisuun tyytymättömiä ja kolme tyytyväisiä. Työyhteisön avoimuuteen ja luotettavuuteen oltiin yhtenäisesti tyytyväisiä. Työyhteisön ilmapiiriä luonnehdittiin pääosin hyväksi ja avoimeksi. Tuloksista ilmeni, että yhteistyö työtovereiden kesken on toimivaa ja ilmapiiri kannustava. Välittäminen ja toisista huolehtiminen kuuluvat toimivan työyhteisön piirteisiin, kuten Ahola ja Furman (2002, 53-57) toteavat. Työtovereiden merkitys nousi esille myös kysyttäessä asioita, jotka tuovat työssä voimaa:

*”Työkavereiden tuki ja heiltä saatu arvostus.”*

*Vastaaja A.*

*”Mukavat työkaverit.”*

*Vastaaja E.*

Matkailualalle tyypillinen sesonkiluontoisuus sekä siihen liittyvä kiire nousivat kaikkien kyselyyn vastanneiden vastauksissa esiin. Vastaajista kolme koki joutuvansa kiirehtimään melko usein, ja yksi jatkuvasti suoriutuakseen työtehtävistään. Neljä työntekijää oli tyytymättömiä taukojen järjestämiseen työn lomassa. Osa vastaajista koki, ettei kiireisinä aikoina taukojen pitäminen kyseisessä hotellissa aina ole mahdollista. Kuitenkin kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä työtehtävien jakoon työvuorojen kesken.

Kuten teoriaosuudessa ilmenee, kiireen kokeminen on yksilöllistä. Myös kiireen tunteen sietämisessä on yksilöllisiä eroja. Liiallinen työtehtävien määrä aiheuttaa kuitenkin kiirettä työpaikalle aiheuttaen voimattomuuden ja ahdistuneisuuden tunteita. Kiire on rasite työyhteisölle vähentäen samalla viihtyvyyttä. Kausittainen kiire yleistetään helposti vallitsevaksi tilaksi työpaikoilla, ja kiireen tunne usein leviää työyhteisön keskuudessa. (Heiske 1997, 11-30.)

Työasioiden miettiminen vapaa-aikana oli selkeästi jokaiselle vastaajalle yksilöllistä, sillä kysymys jakoi mielipiteitä. Kuitenkin kaksi työntekijää kertoi miettivänsä työtehtäviä vapaa-ajallaan jatkuvasti. Kaksi vastaajaa tunsikin, että vastaanottovirkailijoille siirretään toisinaan työtehtäviä, jotka kuuluvat esimiehille. Kiireen ja stressin tunteet sekä huoli miehityksestä nousivat esiin kysyttäessä ehdotuksia työilmapiirin, työhyvinvoinnin sekä oman työmotivaation ja – panoksen parantamiseksi:

*”Järjestämälle ruuhkaisimmille kuukausille apua niin, että kaikki saisivat pitää vapaapäivänsä ja levätä riittävästi.”*

*Vastaaja A.*

*”Työilmapiiriä parantaisi huomattavasti se, että kesäksi otettaisiin kesätyöntekijöitä”*

*Vastaaja B.*

*”Ilmapiiri kiristyy totta kai kun joutuu vapaapäivänä tulemaan töihin.”*

*Vastaaja C.*

Kiire ja stressi nousivat esiin myös vastauksissa kysyttäessä asioita, jotka vievät työssä voimia:

*”Stressi siitä, ettei ehdi hoitaa oman vuoron tehtäviä.”*

*Vastaaja A.*

*”Ylikuormitetut asiakasmäärät.”*

*Vastaaja C.*

*”Kiire, henkinen paine. Ajoittain liikaa työtehtäviä yhdelle työntekijälle”*

*Vastaaja D.*

*”Kiire ja sen aiheuttamat ongelmat, kuten huonosti hoidetut tai hoitamatta jääneet työtehtävät painavat mieltä vielä kotonakin.”*

*Vastaaja F.*

## 6.2 Työympäristön lämpötila ja turvallisuus

Työympäristön fyysinen turvallisuus on olennainen osa työturvallisuutta sekä työhyvinvointia. Fyysiset työolot vaikuttavat myös viihtyvyyteen sekä työn tuloksellisuuteen. Sinokin ja Virtasen (2014 171-175) mukaan sisäilman laatuun työpaikoilla tulisi kiinnittää huomiota.

Kyseisen hotellin puutteet ilmastoinnissa sekä työympäristön kuumuus kesäisin mainittiin useammassa vastauksessa. Ilmastointiin toivottiin kiinnitettävän jatkossa huomiota. Voimia työssä vei muutamassa vastauksessa työympäristön korkea lämpötila ja huono sisäilma:

*”Kiire ja kuumuus.”*

*Vastaaja B.*

*”Kiire, huono sisäilma.”*

*Vastaaja D.*

Työvälineiden kuntoon oli vain yksi vastaaja tyytyväinen, muut tyytymättömiä. Työympäristön ergonomisuus jakoi mielipiteitä. Perehdytys turvallisuusasioihin jakoi myös mielipiteitä, sillä puolet vastaajista oli perehdytykseen tyytyväisiä kun taas puolet tyytymättömiä.

Kuten teoriaosuudessa ilmenee, asiallisilla työvälineillä ja tiloilla sekä työn sujuvilla järjestelyillä on suuri merkitys turvalliselle työnteolle.

Turvallisuudentunne on tärkeä osa työhyvinvointia. Laitteiden ja kalusteiden turvallisuuteen ja ergonomisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Samoin henkilöstön

koulutuksella ja perehdyttämisellä edistetään työturvallisuutta. (Sinokki & Virtanen 2014, 171-175.)

Yksintyöskentely aiheutti turvattomuuden tunteita melko usein vain yhdessä työntekijässä. Huolta työsuhteen jatkumisesta koki melko usein kaksi työntekijää, muut melko harvoin tai ei lainkaan. Työvälineisiin toivottiin kiinnitettävän huomiota:

*”Paremmat työolot (sisäilma, työvälineet).”*

*Vastaaja D.*

*”Kunnossa oleva ilmastointi ja uudet keittiökoneet.”*

*Vastaaja C.*

*”Kunnon työhön sopivat työvaatteet.”*

*Vastaaja C.*

Työterveydenhuollon tila jakoi kyselyyn vastanneiden mielipiteitä. Sinokki ja Virtanen (2014, 227-235) toteavat, että työterveyshuollon merkitys kasvaa tulevaisuudessa entisestään. Työterveyshuollon tehtävät ovat laajentuneet sairaanhoidosta ja sairauksien ehkäisemisestä terveyden edistämiseen sekä työkyvyn ylläpitämiseen. Työterveyshuollon toimivuuteen ja terveyden edistämiseen liittyvät olennaisesti suunnitelmallisuus, laatu sekä seuranta. (Sinokki & Virtanen 2014, 227-235.)

### 6.3 Omat työtehtävät ja asiakkaiden tuoma ilo

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä oman osaamisen kehittämismahdollisuuksiin työpaikallaan. Samoin työtehtävien monipuolisuuteen oltiin tyytyväisiä. Onnistumisen tunteita koki kuitenkin kolme vastaajista melko harvoin. Fyysisesti raskaaksi oman työn koki melko usein yksi vastaajista, muut melko harvoin tai ei koskaan. Sen sijaan henkisesti raskaaksi työnsä koki melko usein neljä vastaajista.

Itsensä toteuttamisen tarve on yksi työhyvinvoinnin viidestä portaasta. Itsensä toteuttamisen tarpeita edistävät sekä yhteisön että yksilön oppimisen ja osaamisen tukeminen. Osaaminen ja oppiminen edistävät työn hallintaa, jaksamista ja

hyvinvointia. Työkuormituksen ollessa sopivaa ihmisen psykofysiologiset perustarpeet tyydyttyvät. Elimistön terveyttä ja työkykyä edistävät sopiva kuormitus ja haasteet. Kuormituksen kokeminen on kuitenkin yksilöllistä. Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat viime vuosina huomattavasti lisääntyneet fyysisten kuormitustekijöiden vähentyessä. (Rauramo 2008, 35-170.)

Ahola ja Furman (2002, 43-47) toteavat onnistumisen ilon vaikuttavan keskeisesti työn ilon saavuttamiseen. Työterveyslaitoksen (2013) mukaan työn imu syntyy työn arjessa, ja sillä tarkoitetaan työhön liittyvää onnistumista ja iloa sekä mahdollisuutta käyttää omia vahvuuksia.

Asiakaspalvelutyö on merkittävä osa vastaanottovirkailijan työtä. Positiiviset asiakaspalautteet antavat voimaa ja itseluottamusta tuottaen samalla työntekijälle onnistumisen tunteita. Onnistuneella asiakaspalvelulla on myös positiivinen vaikutus koko organisaation menestykseen ja maineeseen. Vastaajista viisi mainitsi asiakaskohtaamisten sekä positiivisten asiakaspalautteiden tuovan heille voimia työssään:

*”Positiivinen asiakaspalaute.”*

*Vastaaja C.*

*”Mukavat asiakkaat.”*

*Vastaaja B.*

*”Satunnaiset onnistumiset sekä mukavat asiakkaat.”*

*Vastaaja F.*

#### 6.4 Puutteet arvostuksen osoituksissa ja tiedonkulussa

Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on tärkeää tuntea saavansa arvostusta työstään itseltään, työtovereiltaan ja esimieheltään. Kuten teoriaosuudessa todetaan, arvostuksen kokeminen ja vastaanottaminen ovat tärkeä osa itsetunnon kehittymistä ja säilymistä. On tärkeää, että arvostus kohdistuu työntekijän osaamiseen ja taitoihin. Arvostuksen kokemiseen liittyy olennaisesti myös työntekijöiden mahdollisuus osallistua keskusteluun sekä päätöksentekoon työpaikalla. (Rauramo 2008, 143-170.)

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen vaikuttavat merkittävästi työhyvinvointiin. Palautteenantoon tulisi varata riittävästi aikaa, sillä palautteen ansiosta työntekijä voi kehittyä ja kokea onnistumisen tunteita. Myös palkitsemisjärjestelmä kannustaa työntekijöitä kehittämään osaamistaan luoden samalla positiivista ilmapiiriä työyhteisöön. (Rauramo 2008, 152-158.)

Kyselyyn vastanneet työntekijät olivat pääosin tyytyväisiä esimieheltä saamaansa palautteen määrään. Vastaajista neljä toivoi kuitenkin lisää palautetta. Myös esimieheltä saatuun tuen ja avun määrään oltiin pääosin tyytyväisiä. Alaisten tasapuoliseen kohteluun olivat kaikki kyselyyn vastanneet tyytyväisiä. Alaisten työn arvostuksen osoituksiin oltiin sen sijaan tyytymättömiä, ja aihe nousi esiin vastauksissa kysyttäessä ehdotuksia oman työmotivaation ja – panoksen parantamiseksi:

*”Esimerkiksi korvaus ylitöistä, jonkinlainen palkitseminen/arvostuksen osoitus silloin, kun yksi tai koko henkilöstö on tehnyt lujasti töitä pitkään.”*

*Vastaaja F.*

*”Pienet palkinnot.”*

*Vastaaja B.*

*”Esimiehen palaute. Palkankorotus.”*

*Vastaaja E.*

Selkeällä viestinnällä on tärkeä rooli organisaation yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Selkeä viestintä motivoi työntekijöitä, kun taas epäselvät ohjeistukset turhauttavat. Myös ajoituksella sekä mahdollisuudella palautteen antamiselle on merkitystä siihen, kuinka viesteihin reagoidaan. Muistioiden ja tiedotteiden lisäksi epävirallinen ja arkipäiväinen viestistä työpaikalla on tärkeää. (Forsyth 2006, 98-100.)

Sundvikin (2006, 21) mukaan on tärkeää löytää koko tiimin tavoittava kommunikaatiotyyli.

Sekä palaverikäytännön että tiedonkulun toimivuus jakoi mielipiteitä kyselyyn vastanneiden kesken. Tiedonkulkua kerrottiin toisinaan hankaloittavan se, että

työntekijät näkevät toisiaan pääsääntöisesti vain vuoronvaihdossa. Tästä syystä keskustelu työtovereiden kesken on vähäistä ja informaatio pääosin kirjallisessa muodossa. Tiedotteita on toisinaan paljon, ja ajankäyttö niiden lukemiseen ja sisäistämiseen rajallista. Uusiin asioihin perehdyttämiseen toivottiin myös käytännönläheisempää otetta esimerkiksi palaverien yhteydessä.



## 7 YHTEENVETO JA POHDINTAA

Tutkimustulosten perusteella muodostui kokonaiskuva työyhteisön hyvinvoinnin tämänhetkisestä tilasta. Kehittämisehdotukset muodostuivat huomiota kaipaavien työhyvinvoinnin alueiden pohjalta.

### 7.1 Työhyvinvoinnin tila ja kehittämisehdotukset

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kyseisen hotellin vastaanottovirkailijat ovat pääosin tyytyväisiä työyhteisön toimivuuteen. Työyhteisön ilmapiiri koetaan avoimeksi ja kannustavaksi, ja työtovereiden tuki tuo voimia työntekijöille. Työtovereiden tuella on näin ollen selkeä yhteys vastaanottovirkailijoiden työhyvinvointiin. Yhteistyön koetaan sujuvan hyvin työtovereiden kesken.

Sesonkiluontoisen kiireen vuoksi työntekijät kokevat ajoittain joutuvansa kiirehtimään työtehtävissään. Kiire sekä huoli miehityksen järjestämisestä aiheuttavat stressin tunteita työntekijöissä alentaen työhyvinvointia selkeästi. Työtehtäviä koetaan toisinaan olevan liian paljon, eikä aika aina riitä niiden tekemiseen omassa työvuorossa. Myös huoli vapaapäivien menettämisestä ja taukojen järjestämisestä kosketi useampaa työntekijää.

Fyysisessä työympäristössä työhyvinvointia voidaan todeta alentavan puutteet ilmastoinnissa, työvälineiden kunnossa sekä kuumuus kesäisin. Työympäristön ergonomisuus, perehdytys turvallisuuteen sekä työterveydenhuollon tila jakoivat mielipiteitä. Työ koetaan henkisesti melko usein raskaaksi, mutta fyysisesti raskaaksi melko harvoin. Turvattomuuden tunnetta yksin työskennellessään kokee melko usein vain yksi työntekijä. Huoli työsuhteen jatkumisesta koskettaa kahta työntekijää.

Oman osaamisen kehittämismahdollisuuksien sekä työtehtävien monipuolisuuden voidaan todeta olevan riittävät työhyvinvoinnin kannalta. Työniloa työntekijät kokevat saavansa erityisesti positiivisista asiakaskohtaamisista ja palautteista. Puolet työntekijöistä kokee kuitenkin onnistumisen tunteita työssään melko harvoin.

Arvostuksen osoitusten puutteen voidaan todeta vähentävän työyhteisön hyvinvointia. Myös palautetta esimieheltä toivotaan lisää. Sen sijaan esimieheltä saatu tuen ja avun määrä on riittävää ja alaisten kohtelu tasapuolista. Haasteet tiedonkulussa aiheuttavat työyhteisössä toisinaan epäselvyyksiä, sillä työntekijät tapaavat toisiaan lähinnä vain vuoronvaihdossa. Uusiin asioihin perehtyminen jää usein tiedotteiden lukemisen varaan. Työmotivaatiota ja – panosta parannettaisiin työntekijöiden mukaan esimerkiksi palkitsemisella.

Kehittämistoimenpiteinä ehdotan tiiviimpää keskustelua työyhteisön kesken esimiehen johdolla. Yksintyöskentelyssä suullinen kommunikointi jää kyseisessä työyhteisössä vähäiseksi, joten säännölliset keskustelutuokiot ovat mielestäni tarpeellisia. Miehistykseen sekä kiireen ja stressin tunteiden kokemiseen on myös syytä kiinnittää huomiota, sillä ne nousivat monessa vastauksessa esille. Kyseisen työyhteisön kannattaa esimiehen johdolla keskustella erilaisista vaihtoehtoista, joiden avulla sesonkiajan työskentelyä voidaan helpottaa. Kuumuus ja puutteet ilmastoinnissa nousivat monessa vastauksessa esiin, joten myös niihin on syytä kiinnittää huomiota. Kuumuuden lieventäminen tehostaa työntekoa ja lisää työviihtyvyyttä. Työvälineiden kuntoon on myös kiinnitettävä huomiota, sillä ne vaikuttavat olennaisesti työn laatuun ja työhyvinvointiin. Työn arvostuksen osoituksiin tulee mielestäni panostaa tulevaisuudessa, sillä arvostuksen kokeminen tekemästään työstä on ihmiselle tärkeää, ja vaikuttaa olennaisesti ihmisen työhyvinvointiin ja itsetuntoon. Työyhteisön avoin keskustelu ja työtovereiden tukeminen ovat kyseisessä työyhteisössä tärkeitä elementtejä, joten niiden säilyvyyden eteen kannattaa tehdä yhdessä töitä. Työhyvinvoinnin tilan kehittymistä voidaan seurata jatkossa palaverien yhteydessä tai teettämällä uudestaan vastaava työhyvinvointikysely.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään käsitteitä reliaabelius ja validius. Tutkimuksen reliaabeliuksella tarkoitetaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa mittaustulosten toistettavuutta. Validius puolestaan tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on

tarkoitus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-231.) Tutkimukseni on luotettava, sillä kaikki tutkittavan työyhteisön jäsenet vastasivat työhyvinvointikyselyyn. Uskon, että jos vastaavan tutkimuksen tekisi joku toinen, päästäisiin samanlaisiin tutkimustuloksiin. Tutkimus myös antoi vastaukset niihin asioihin, joihin vastauksia etsittiin.

Tutkimusta tehdessäni suurin huolenaiheeni oli se, etteivät kaikki työntekijät halua osallistua työhyvinvointikyselyyn. Samoin olin huolissani siitä, millainen vaikutus sillä olisi tutkimukseeni, jos avoimiin kysymyksiin vastattaisiin laiskasti. Tutkimukseni onnistumiseen vaikutti olennaisesti se, että hotellin kaikki kuusi vastaanottovirkailijaa vastasivat tekemääni kyselyyn. Olin positiivisesti yllättynyt siitä, että avoimiin kysymyksiin vastattiin aktiivisesti. Avoimien kysymysten vastaukset antoivat arvokasta ja tarkempaa tietoa siitä, mihin asioihin työssä ollaan tyytyväisiä, ja mitkä asiat kaipaavat huomiota. Aktiivisesta vastaamisesta voi päätellä, että työhyvinvointi koetaan tärkeäksi aiheeksi työyhteisössä.

Olin tyytyväinen tutkimukseni kulkuun sekä monipuolisiin tutkimustuloksiin. Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää työyhteisön työhyvinvoinnin tilaa kyseisen hotellin vastaanotossa, ja tässä myös onnistuin. Samoin onnistuin muodostamaan kuvan siitä, millaisiin asioihin vastaanottovirkailijat ovat tyytyväisiä ja millaisiin asioihin tulisi kiinnittää jatkossa huomiota. Uskon, että tutkimustulokset antavat arvokasta tietoa opinnäytetyöni toimeksiantajalle sekä kyselyyn vastanneille työntekijöille. Vastaavaa työhyvinvointikyselyä ei ole aiemmin toteutettu kyseisessä työyhteisössä, joten tutkimus antaa hyvän tilaisuuden kehittää työhyvinvointia. Tutkimuksestani voi myös olla hyötyä muille matkailualan yrityksille, jotka haluavat kartoittaa työyhteisönsä työhyvinvoinnin tilaa.

Seurannalla on tärkeä rooli työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Yhteisten keskustelutilaisuuksien lisäksi vastaavanlaisia työhyvinvointikyselyjä voisi toteuttaa yrityksessä säännöllisesti. Jatkotutkimuksena voisi tutkia kuinka parannukset fyysisessä työympäristössä vaikuttavat työhyvinvointiin. Jatkotutkimus voisi koskea myös arvostuksen osoitusten lisäämisen vaikutusta työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Työhyvinvoinnin kehittämisen vaikutus yrityksen taloudelliseen tehokkuuteen olisi myös mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde.

### 7.3 Lopuksi

Tutkimukseni syvensi tietämystäni työhyvinvoinnista sekä sen soveltamisesta matkailualalla työskentelyyn. Tutkimukseni opetti minulle, että työhyvinvointi on kokonaisvaltainen käsite ja koostuu monesta eri osa-alueesta. Oivalsin, että työhyvinvoinnin kokeminen on yksilöllistä, ja siihen vaikuttavat fyysisen työympäristön lisäksi työntekijän henkinen ja fyysinen terveys. Käsitin, miten tärkeää työyhteisön on yhdessä työskennellä työhyvinvoinnin eteen esimiehen johdolla.

Matkailuala vaatii työntekijöiltä monia erilaisia taitoja. Alan työnkuvat ovat laajentuneet, ja työtehtävät vaihtelevat laidasta laitaan. Työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta ja sitoutuneisuutta. Ala on usein kausiluontoinen ja kiireinen. Kiireestä huolimatta asiakkaita on palveltava samalla rautaisella ammattitaidolla hymy kasvoilla. Hankalat asiakkaat voivat olla haasteellisia, mutta onnistuneet asiakaspalvelutilanteet voimaannuttavat. Vastoinikäymisetkin kuuluvat alalla työskentelyyn, mutta niistä voi oppia paljon. Alan kausiluontoisuus, haasteelliset tulevaisuuden näkymät sekä määräaikaisten ja osa-aikaisten työsuhteet lisäävät epävarmuuden tunteita oman työsuhteen jatkumisen suhteen.

Matkailualalla työskentely on vaativuudestaan huolimatta hyvin antoisaa. Työpäivät ovat usein erilaisia tarjoten haasteita ja mahdollisuuksia oppia uusia asioita. Alalla tapaa paljon mielenkiintoisia ihmisiä. Tiiviistä ja avoimesta työyhteisöstä voi muodostua työntekijälle toinen perhe. Elämysten ja kokemusten tuottaminen asiakkaille on luovaa työtä eikä mikään työpäivä ole samanlainen.

Matkailualalla työskentely voi hektisyytensä ja vaativuutensa vuoksi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta, joten omasta hyvinvoinnistaan on pidettävä huolta sekä työelämässä että vapaa-ajalla. Erityisesti psyykkinen kuormitus työelämässä on lisääntynyt huomattavasti. Työyhteisön hyvä ilmapiiri, toisten tukeminen sekä avoin keskustelu edesauttavat toimivaa yhteistyötä. Esimiehellä on suuri rooli työhyvinvoinnin tilan seurannassa ja sen edistämisessä. Hyvinvoivassa työyhteisössä yksittäiset työntekijät voivat hyvin, nauttivat työstään sekä työskentelevät tiiminä kohti organisaation yhteisiä päämääriä.

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet:**

Ahola, T. & Furman, B. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsyth, P. 2006. How to motivate people. Lontoo: Kogan Page Publishers.

Heiske, P. 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Helsinki: WSOYpro.

Järvinen, P. 2001. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa tekijää. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sinokki, M. & Virtanen, P. 2014. Hyvinvointia työstä. Helsinki: Tietosanoma.

Sundvik, L. (toim.) 2006. Toimiva työyhteisö – Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valkonen, J. & Veijola, S. (toim.) 2008. Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.

Vesterinen, P. Työhyvinvointi ja esimiestyö. 2006. Helsinki: WSOY.

**Elektroniset lähteet:**

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. 2014. Tämän vuoden Euroopan työsuojelun teemaviikolla keskitytään työperäisen stressin hallintaan [viitattu 29.10.2014]. Saatavissa: <https://osha.europa.eu/fi/press/press-releases/managing-work-related-stress-is-the-focus-of-this-year-european-week-for-safety-and-health-at-work>

Herzberg, F. 2003. One more time: How do you motivate employees? Harward Business Review [viitattu 30.8.2014]. Saatavissa: [http://www.facilitif.eu/user\\_files/file/herzburg\\_article.pdf](http://www.facilitif.eu/user_files/file/herzburg_article.pdf)

Pakkanen, A. 2009. ”Oppaan pitää olla niin moneen suuntaan” Luontomatkailu työnä. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi [viitattu 28.4.2014]. Saatavilla: <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=10b14686-66a7-49bf-8c20-9667767d8464>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 15.12.2014]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html)

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 4.10.2014]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html)

Tarssanen, S. (toim.) 2009. Elämystuottajan käsikirja. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus (LEO). Rovaniemi [viitattu 28.4.2014]. Saatavilla: <http://www.leofinland.fi/index.php?name=File&nodeIDX=4982>

Työterveyslaitos. 2013. Masennus ja työ [viitattu 8.10.2014]. Saatavissa: [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/masennus\\_ja\\_työ/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/masennus_ja_työ/sivut/default.aspx)

Työterveyslaitos. 2013. Työn imu [viitattu 8.10.2014]. Saatavissa: [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/työn\\_imu/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/työn_imu/sivut/default.aspx)

Työterveyslaitos. 2013. Työyhteisö ja esimiestyö [viitattu 27.11.2014].

Saatavissa: [http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/Sivut/default.aspx)

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Työhyvinvointikysely



## Liite 1. Saatekirje



### Työhyvinvointikysely

Hyvä vastaaja,

Teen Lahden ammattikorkeakoulun matkailualan opinnäytetyötä. Työni aihe on työyhteisön hyvinvointi hotellin vastaanotossa. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä yksilön hyvinvoinnin, toimivan työyhteisön sekä koko organisaation menestyksen kannalta. Tulosten perusteella muodostuu kuva työhyvinvoinnin tilasta. Samalla voidaan nimetä ne työhyvinvoinnin alueet, jotka mahdollisesti kaipaavat huomiota.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että jokainen vastaa kyselyyn. Tutkimus antaa myös esimiehellenne arvokasta tietoa työhyvinvoinnistanne. Kyselyyn vastataan nimettömänä, ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaukset analysoidaan työhyvinvoinnin kokonaiskuvan muodostamiseksi. Myöskään toimeksiantajaa ei esitellä opinnäytetyössä.

Kysely koostuu monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Voit vastata kyselyyn omalla ajallasi ja palauttaa sen suljetussa kirjekuoressa toimistossa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Palautathan lomakkeen 31.10.2014 mennessä.

Opinnäytetyö on luettavissa joulukuussa 2014 Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistossa osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Suuri kiitos ajastasi ja vaivannäöstäsi!

Anna-Kaisa Puittinen

Lahden ammattikorkeakoulu - Lahti University of Applied Sciences

## Liite 2. Työhyvinvointikysely

### TYÖHYVINVOINTIKYSELY

Kysely on osa matkailualan opinnäytetyötä, joka käsittelee aihetta työyhteisön työhyvinvointi hotellin vastaanotossa. Kyselyn tarkoituksena on muodostaa kokonaiskuva työyhteisönne työhyvinvoinnin tilasta. Luethan kysymykset huolellisesti läpi ennen vastaamista.

**Monivalintakysymyksissä rengasta itsellesi sopivin vaihtoehto. Avoimissa kysymyksissä vastaa omin sanoin muutamalla lauseella.**

### OMA TYÖ JA TYÖN VAATIVUUS

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

#### 1. Työtehtävien monipuolisuus

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

#### 2. Oman osaamisen kehittämismahdollisuudet

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

#### 3. Koetko onnistumisen tunteita työssäsi?

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**4. Koetko työsi henkisesti raskaaksi?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**5. Koetko työsi fyysisesti raskaaksi?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**Muuta mainittavaa aiheesta oma työ ja työn vaativuus?**

---

---

**KIIRE JA TYÖNJAKO**

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

**6. Taukojen järjestäminen työn lomassa**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**7. Työtehtävien jako työvuorojen välillä**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**8. Joudutko kiirettämään suoriutuaksesi työtehtävistäsi?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**9. Mietitkö työasioita vapaa-ajallasi?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**Muuta mainittavaa aiheesta kiire ja työnjako?**

---

---

**TOIMEENTULO JA TURVALLISUUS**

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

**10. Työvälineiden kunto**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**11. Työympäristön ergonomia**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**12. Perehdytys turvallisuusasioihin**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**13. Työterveydenhuolto**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**14. Tunnetko turvattomuutta työskennellessäsi yksin?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**15. Tunnetko huolta työsuhteesi jatkumisesta?**

- 1 En koskaan
- 2 Melko harvoin
- 3 Melko usein
- 4 Jatkuvasti

**Muuta mainittavaa aiheesta toimeentulo ja turvallisuus?**

---

---

**TYÖYHTEISÖN TOIMIVUUS**

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

**16. Yhteistyö työtovereiden kesken**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**17. Ongelmatilanteiden ratkaisu**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**18. Työyhteisön avoimuus ja luotettavuus**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**Muuta mainittavaa aiheesta työyhteisön toimivuus?**

---

---

**PÄÄTÖKSENTEKO JA TIEDONKULKU**

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

**19. Palaverikäytäntö**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**20. Perehdytys työtehtäviin**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**21. Tiedonkulku**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**22. Vaikutusmahdollisuudet työhösi**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**Muuta mainittavaa aiheesta päätöksenteko ja tiedonkulku?**

---

---

**ESIMIESTYÖ JA PALAUTTEENANTO**

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin työpaikallasi**

**23. Työstä saamasi palautteen määrä**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**24. Esimieheltä saamasi tuen ja avun määrä**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**25. Alaisten tasapuolinen kohtelu**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**26. Alaisten työn arvostus**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 Tyytyväinen
- 4 Erittäin tyytyväinen

**Muuta mainittavaa aiheesta esimiestyö ja palautteenanto?**

---

---

**AVOIMET KYSYMYKSET**

**1. Millaiseksi luonnehtisit työyhteisösi ilmapiiriä?**

---

---

---

**2. Miten työilmapiiriä voisi mielestäsi parantaa?**

---

---

---



**3. Miten omaa työhyvinvointiasi voisi parantaa?**

---

---

---

**4. Miten työmotivaatiotasi ja -panostasi voitaisiin parantaa?**

---

---

---

**5. Minkälaiset asiat vievät voimia työssäsi?**

---

---

---

**6. Minkälaiset asiat työssäsi antavat sinulle voimaa?**

---

---

---

**SUURI KIITOS AJASTASI JA VAIVANNÄÖSTÄSI!**

